

Gri-N°		Etat	Renvoi Rapport Annuel 2010
	Légende		Ø non pertinent ™ non rempli ž partiellement rempli ˜ pleinement rempli
1	**Stratégie et analyse**		
1.1	Déclaration du décideur le plus haut placé de l'organisation	˜	P. 08 Introduction – Lettre aux actionnaires Gestion respectueuse d'un développement durable et responsabilité à long terme sont deux notions solidement ancrées dans la culture d'entreprise de Swisscom. La charte de l'entreprise le dit d'ailleurs clairement: Swisscom assume sa responsabilité envers la société et l'environnement, aujourd'hui comme demain. Fidèle à ce principe, Swisscom tient la place de première consommatrice d'énergie solaire et éolienne en Suisse. L'initiative «Internet à l'école» a aussi permis de raccorder gratuitement près de 6 000 établissements scolaires au web. Enfin, par le biais de Help Point, Swisscom aide les personnes plus âgées à se familiariser avec les téléphones portables, les smartphones et Internet. Certaine qu'à l'avenir, les clients accorderont encore plus d'importance à la question de savoir si une entreprise agit dans le sens du développement durable, tant sur les plans économique et écologique que social, Swisscom a érigé les principes suivants: > Nous veillons à une rentabilité économique respectueuse du développement durable. > Nous offrons un cadre de travail qui stimule le développement tant personnel que professionnel des collaborateurs au travers de fonctions exigeantes et par le biais de la prise de responsabilités. > Nous agissons de manière socialement responsable et menons le débat dans les domaines de la protection de la jeunesse dans les médias et de la promotion de la compétence en matière de médias. > Nous développons pour nos clients des produits et des services qui les aident à adopter un comportement respectueux du climat et faisons figure de précurseurs en matière environnementale. Cette profession de foi conditionne les champs d'action et les objectifs concrets qui ont été fixés et qui sont présentés plus en détail dans le présent rapport. P. 77 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise – Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise– Le développement durable et son contexte pour Swisscom Economie durable et responsabilité à long terme sont deux notions solidement ancrées dans la culture d'entreprise de Swisscom. D'ailleurs, l'une des valeurs fondamentales du groupe précise que Swisscom assume sa responsabilité envers la société et l'environnement, aujourd'hui comme demain. Pour Swisscom, cette responsabilité remonte à 1998 déjà, lorsqu'elle a introduit un système de gestion de l'environnement. La prise en compte d'aspects économiques, écologiques et sociaux ainsi qu'une vision entrepreneuriale à long terme sont solidement ancrées dans la stratégie d'entreprise. P. 26 Rapport financier – Environnement, stratégie et organisation– Stratégie d'entreprise Swisscom occupe en Suisse une position de premier plan dans les secteurs de la communication mobile, de la téléphonie fixe et du haut débit.



			En raison d'un environnement très concurrentiel, elle doit faire face à une érosion constante des prix et des volumes. S'agissant des activités d'accès au réseau, la concurrence s'est encore durcie sous l'effet du dégroupage des raccordements d'abonnés, de la présence des câblo-opérateurs et des initiatives relatives à la fibre optique. Les offres de services sont en outre de moins en moins tributaires des réseaux et sont proposées par de nouveaux acteurs du marché. Il s'agit de compenser ce recul du chiffre d'affaires et du résultat. Swisscom applique à cet effet une stratégie reposant sur trois piliers: «Maximiser», «Elargir» et «Développer». En 2010, Swisscom a axé ses efforts sur la mise en œuvre de la stratégie à trois piliers ainsi que sur la garantie de la capacité bénéficiaire. Dans les années à venir, cette stratégie continuera d'imprégner l'orientation de l'entreprise. En voici les points clés: 1er pilier: «Maximiser» Pour Swisscom, maximiser l'activité principale signifie renforcer sa position concurrentielle en Suisse grâce à une fidélisation élevée de la clientèle et à la fourniture de prestations efficaces en termes de coûts. Swisscom Suisse cherche à accroître la fidélisation de sa clientèle, déjà très élevée, en développant une culture du service axée sur le client. Des investissements ciblés, notamment dans le déploiement de la fibre optique et l'extension du réseau mobile, permettent d'améliorer encore l'excellente qualité de l'infrastructure de réseau. Conjuguée à des prestations supérieures et à une marque forte, cette qualité assure une part de marché élevée à l'entreprise. Swisscom entend se démarquer par un service à la clientèle de premier ordre et par des produits de haute qualité et d'une grande utilité pour le client, afin de justifier des prix premium par rapport à la concurrence. Le lancement de nouvelles offres combinées est un autre aspect de la stratégie de différenciation de l'entreprise. La gestion systématique des coûts revêt une importance stratégique croissante pour améliorer la rentabilité et garantir la force d'investissement. Outre les améliorations continues, la réduction de la complexité, les synergies d'intégration et la transformation technologique (par exemple une infrastructure tout IP) devraient aboutir à un accroissement de l'efficacité. La réduction de la consommation d'énergie et des ressources au sein de Swisscom représente un autre potentiel d'économies. A cet égard, Swisscom s'est engagée à veiller à l'efficacité énergétique des produits et des services, notamment en signant le Code de conduite de la Commission européenne relatif aux équipements à haut débit. Swisscom IT Services, en sa qualité de prestataire interne, épaule Swisscom Suisse en veillant à la réduction des coûts informatiques et en faisant preuve d'une flexibilité accrue en matière de fourniture des prestations. Swisscom Participations exerce une fonction de soutien dans l'extension du réseau à fibre optique et la gestion immobilière, qui vise à réaliser de nouveaux gains d'efficacité au sein de Swisscom Suisse. 2e pilier: «Elargir» Swisscom élargit son activité principale actuelle en proposant à ses clients un large éventail de services d'information et de communication. Elle développe en permanence des activités commerciales d'un bout à l'autre de la chaîne de création de valeur dans les domaines de la télécommunication, de l'informatique, des médias et du divertissement. Le passage de la télévision analogique à la télévision numérique, qui a déjà commencé, se poursuivra ces prochaines années. Il s'agit d'en profiter pour stimuler les ventes et l'utilisation du produit Swisscom TV et, partant, accroître la part de marché de Swisscom dans le secteur de la télévision numérique.



			Dans le secteur des clients commerciaux, l'objectif consiste à garantir la croissance de Swisscom IT Services. Les rachats de Resource SA, de Sourcag SA et du groupe Panatronic ont permis d'étendre le portefeuille de manière ciblée dans certains secteurs de marché. Il est prévu de poursuivre l'extension du portefeuille de services de Swisscom IT Services à l'avenir également. Une amélioration et une harmonisation continues des processus opérationnels et de l'orientation clientèle permettront d'augmenter encore la compétitivité et la rentabilité. Swisscom Participations mène différentes activités eHealth, afin de prendre pied sur le marché de la santé en pleine expansion. 3e pilier: «Développer» S'appuyant sur une logique industrielle et stratégique claire, Swisscom identifie et concrétise ses options de croissance en dehors de son activité principale actuelle en Suisse. Le développement et le renforcement de Fastweb constituent la priorité absolue du pilier «Développer». Avec la reprise de Fastweb en 2007, Swisscom a fait son entrée sur le marché italien du haut débit. Après avoir lancé une offre publique de rachat des parts minoritaires dans sa filiale italienne en septembre 2010, Swisscom a acquis, le 19 novembre 2010, 12,9% des actions Fastweb et porté sa part à 94,9%. Elle a ensuite engagé une procédure de décotation auprès de la Bourse de Milan. Anticipant une évolution dynamique du marché ainsi qu'une éventuelle poursuite de la consolidation sur le marché italien des télécommunications, Swisscom gagne en flexibilité stratégique et opérationnelle grâce à cette acquisition. Actuellement, l'objectif prioritaire consiste à accroître encore la part de marché, à développer le portefeuille de produits (en particulier dans le secteur de la clientèle commerciale) et à optimiser l'excellence opérationnelle. Pour des raisons stratégiques, les prises de participation de grande ampleur sont limitées aux deux marchés clés de la Suisse et de l'Italie. En parallèle, Swisscom investit de manière ciblée dans le développement de participations existantes telles que Swisscom Hospitality Services, une entreprise qui fournit des services d'accès et de télévision à différentes chaînes hôtelières ainsi qu'à leurs hôtes. Grâce à la reprise des activités EMEA de Wayport, Swisscom Hospitality Services a renforcé sa présence en Europe – essentiellement dans les pays scandinaves – et s'est ouvert de nouveaux marchés. Outre cette consolidation en Europe, Swisscom Hospitality Services s'attache à élargir son portefeuille de prestations et à optimiser son efficacité afin de dynamiser tant son chiffre d'affaires que sa rentabilité. Par ailleurs, Swisscom investit des montants plus modestes dans des fonds d'entreprises de capital-risque ainsi que dans de jeunes entreprises, en vue d'accéder suffisamment tôt à de nouvelles technologies et autres idées commerciales. P. 78 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise – Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise - Aperçu du concept stratégique de Swisscom Environnement La stratégie environnementale de Swisscom n'a pas changé. A moyen terme, elle vise les objectifs suivants: > Produits et services respectueux de l'environnement: des produits peu gourmands en énergie et des services générant de très faibles émissions de CO_2. > Ecologie d'entreprise: amélioration de l'efficacité énergétique par le biais d'une réduction de la consommation d'énergie et remplacement des énergies polluantes.



			Société Dans le domaine social, la stratégie englobe des champs d'action en faveur desquels Swisscom s'engage depuis de nombreuses années déjà: > Accès pour tous: les télécommunications ne doivent pas être un facteur de division entre les différentes catégories sociales. Swisscom encourage donc les mesures qui permettent au plus grand nombre de profiter des nouveaux médias et développements technologiques. > Personnes en détresse: opérateur de télécommunication aux racines suisses, Swisscom entretient des liens étroits avec la population. Le soutien qu'elle apporte aux personnes en détresse reflète ces liens. > Protection de la jeunesse dans les médias et compétence en matière de médias: en Suisse, plus de 98% de la population a accès au réseau. Si les enfants et adolescents sont familiarisés avec les nouveaux médias, Swisscom estime qu'il est de son devoir de leur apprendre à utiliser correctement ces médias. Economie La stratégie environnementale est étroitement liée à la stratégie de l'entreprise. Swisscom s'emploie à assurer et à accroître durablement la valeur de l'entreprise. Des objectifs qui supposent notamment une planification à long terme des investissements et la mise en œuvre d'une politique du personnel socialement responsable. P. 102 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise – Stratégie en matière de responsabilité d'entreprise– Objectifs, atteintes et ambitions Un tableau résume les objectifs, les atteintes et les ambitions en fin du chapitre sur la responsabilité d'entreprise. Voir sous www.swisscom.com/GRI/fr
1.2	Impacts, risques et opportunités majeurs	˜	P. 27 Rapport financier – Environnement, stratégie et organisation – Stratégie d'entreprise „Maximiser" La réduction de la consommation d'énergie et des ressources au sein de Swisscom représente un autre potentiel d'économies. A cet égard, Swisscom s'est engagée à veiller à l'efficacité énergétique des produits et des services, notamment en signant le Code de conduite de la Commission européenne relatif aux équipements à haut débit. P. 75 Rapport financier – Risques – Facteurs de risques – Risques liés à l'environnement et à la santé Par le passé, les éventuelles nuisances causées à l'environnement et à la santé par le rayonnement électromagnétique – par exemple celui des antennes ou des appareils de téléphonie mobile – ont fait l'objet de nombreuses discussions. Dans les médias et l'opinion publique, cette même question soulève la controverse. Aujourd'hui déjà, Swisscom est confrontée à des conditions difficiles pour construire son réseau en raison des réticences de la population à accepter l'implantation d'antennes de téléphonie mobile. A l'avenir, il se peut que les prescriptions applicables en matière d'émissions électromagnétiques deviennent plus sévères ou que de nouvelles prescriptions entrent en vigueur. Swisscom devrait alors payer les coûts liés à l'installation d'antennes supplémentaires ou financer d'autres mesures permettant de respecter les prescriptions légales. Même en l'absence d'un renforcement des prescriptions légales existantes, le débat public sur les nuisances causées à l'environnement et à la santé par le rayonnement électromagnétique pourrait entraver la construction de nouvelles antennes ou d'autres réseaux non filaires et entraîner une hausse des coûts. Les interrogations relatives aux effets possibles du rayonnement et à l'utilisation de terminaux mobiles constituent également un risque en ce qui concerne l'intensité d'utilisation des appareils. Si des études scientifiques venaient à prouver un impact significatif des rayons électromagnétiques sur la santé des personnes, cette découverte aurait une incidence négative sur l'intensité d'utilisation des technologies sans fil et, partant, sur la marche des affaires de



			Swisscom. Le changement climatique, enfin, recèle lui aussi un risque pour Swisscom dans la mesure où l'intensité accrue des précipitations ainsi que la hausse des températures pourraient empêcher le bon fonctionnement des réseaux de télécommunications de Swisscom, certaines stations de base et certains centraux de télécommunications étant directement menacés.
2	**Profil de l'organisation**		
2.1	Nom de l'organisation	˜	P. 145 Comptes annuels - Notes aux comptes consolidés du groupe – 1 Informations générales Le groupe Swisscom (ci-après «Swisscom»), qui offre des services de télécommunication, exerce ses activités principalement en Suisse et en Italie. Ces activités sont décrites de manière plus détaillée dans les notes 3.17 et 6. Les états financiers consolidés au 31 décembre 2010 comprennent ceux de Swisscom SA en tant que maison mère, ceux de ses filiales ainsi que les parts de Swisscom dans les sociétés associées. La vue d'ensemble des sociétés du groupe figure à la note 41. Société anonyme de droit public soumise au droit suisse, Swisscom SA est domiciliée à Ittigen (canton de Berne, Suisse). Son adresse exacte est: Swisscom SA, Alte Tiefenaustrasse 6, 3048 Worblaufen. Swisscom est cotée à la SIX Swiss Exchange. Au 31 décembre 2010, l'actionnaire majoritaire de Swisscom SA est la Confédération suisse (ci-après «Confédération»), qui détient une part des droits de vote et du capital de 56,9% des actions émises. Conformément à la loi en vigueur, la Confédération doit détenir la majorité du capital et des voix. Le Conseil d'administration de Swisscom a autorisé la publication des présents comptes annuels consolidés le 16 février 2011. Ils devront être approuvés par l'Assemblée générale des actionnaires de Swisscom SA le 20 avril 2011.
2.2	Marques, produits et services	˜	P. 14 Rapport financier – Environnement, stratégie et organisation – Activités – Notre marque La marque Swisscom est née en 1997 après la scission des PTT en deux entreprises autonomes – dévolues l'une au service postal et l'autre aux télécommunications – et en particulier dans la perspective d'une introduction en bourse en 1998. Depuis, la marque n'a cessé d'évoluer et de se développer: au printemps 2008, notamment, Swisscom a simplifié son architecture de marques pour l'adapter à ses valeurs fondamentales et à sa nouvelle stratégie d'entreprise. Désormais, tous les produits et services sont commercialisés sous la marque Swisscom. La stratégie de marque a été poursuivie en 2010 et la collaboration avec la marque Teleclub (Cinetrade) a été développée. La visibilité de la marque Swisscom s'est accrue dans le domaine cinématographique, renforçant de manière crédible la compétence de Swisscom en matière de divertissements. Au travers de son nouveau produit Swisscom TV air, qui permet de regarder la télévision sur Internet et les terminaux mobiles, la marque montre qu'elle est en phase avec les médias et avec ses clients. Selon Interbrand, la valeur de la marque atteint CHF 4,8 milliards (état 2009). Swisscom se place ainsi au 7e rang des marques suisses les plus cotées. Pratiquement l'ensemble de la population suisse connaît la marque Swisscom, dont le taux de notoriété spontanée est de 98% et le taux de notoriété assistée de 100%. Par ailleurs, le portefeuille de marques de Swisscom englobe différentes marques qui se rapportent à d'autres compétences, comme Fastweb, Comit ou câble. P. 87 ff. Rapport financier – Responsabilité d'entreprise - Produits et services durables Produits respectueux de l'environnement Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a lancé le programme Green Customer Experience à l'intention des particuliers. Il voue une attention particulière à divers aspects écologiques comme le rayonnement et l'efficacité énergétique. Les écobilans des réseaux et des terminaux réalisés au cours des dernières années ont tous mis en évidence que la consommation d'énergie des terminaux utilisés par les clients, l'énergie de production des terminaux et la consommation d'énergie des éléments du réseau sont des facteurs ayant une incidence sur l'environnement. Premiers succès mesurés du programme Green Customer Experience: > Centro-Router: Lancement de la gamme de routeurs Centro. Ces appareils ont été optimisés en termes de rayonnement, d'efficacité énergétique et d'emballage. Consommation d'énergie réduite de 25% en mode veille et bouton marche/arrêt pour le mode de



fonctionnement sans fil.

- > Solidarcomm: Nouveau lancement de *solidar*comm dans les Swisscom Shops, l'objectif étant d'accroître de 30% d'ici 2015 le nombre de téléphones portables usagés rapportés par les consommateurs.
- > Facturation électronique: Essai pilote en vue de promouvoir la facturation électronique. Désormais, la facture en ligne est proposée par défaut aux clients. La version papier reste néanmoins offerte en option.
- > Ecomode plus: le rayonnement des téléphones sans fil Ecomode plus est aujourd'hui minimal. Les appareils Ecomode plus représentent 60% des ventes de téléphones sans fil.
- > Téléphones mobiles équipés de cellules photovoltaïques: en sa qualité de principal fournisseur de services de télécommunication du pays, Swisscom a lancé en novembre 2009 un téléphone mobile équipé de cellules photovoltaïques, qui se recharge à l'énergie solaire.
- > Appareils chez les clients: l'Office fédéral de l'énergie et Motorola ont réalisé, dans le cadre d'une collaboration, un prototype de décodeur IPTV consommant moins de trois watts en mode veille. Cette valeur devrait être abaissée à un watt d'ici fin 2011. Aux côtés de dix autres opérateurs de télécommunication, Swisscom a lancé en 2009, à l'intention des fabricants de puces DSL, un concours portant sur la construction du routeur DSL le plus efficace possible. Le fabricant de puces sélectionné par Swisscom a développé un logiciel spécial afin de réduire encore plus la consommation d'énergie des routeurs. Le lancement de ce logiciel est prévu en 2011. En outre, tous les clients - Swisscom TV reçoivent des blocs multiprises ou des connecteurs radio permettant de couper entièrement l'alimentation électrique de leurs décodeurs et modems.
- > Pictogramme «myclimate»: la facture en ligne est le premier produit à avoir reçu ce label fin 2010.

Formations

Des mesures supplémentaires ont été mises en œuvre dans le cadre de la formation comportementale interne: des roadshows et des messages vidéo sur le thème de la responsabilité d'entreprise, diffusés sur l'intranet ont sensibilisé les collaborateurs à une utilisation des technologies radio limitant le rayonnement. Les collaborateurs des Shops sont désormais en mesure de fournir aux personnes intéressées de précieux conseils pour réduire le rayonnement des technologies de communication sans fil.

Services durables

Les services présentant un avantage écologique certain sont signalés en conséquence. C'est notamment le cas de la téléconférence, des communications unifiées, de la téléprésence et du télétravail. Un modèle de calcul conçu par Swisscom indique aux clients commerciaux les - économies que ces services leur permettent de réaliser en termes de coûts, de temps et d'émissions de CO_2.

- > Services écologiques: ils sont répartis dans les catégories «Réduire les déplacements» (visioconférences, postes de télétravail, optimisation de la logistique) et «Economiser de l'énergie» (délocalisation et virtualisation des serveurs dans des centres de calcul efficaces). Un outil de vente spécial, des manifestations Green ICT spécifiques et l'outil de calcul Green ICT présentent les potentiels d'économies aux clients. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a organisé des formations sur les services écologiques à l'intention des parties prenantes intéressées. Sur huit sites, Swisscom a lancé Telepresence, la solution de visioconférence plus vraie que nature. Une étude présentée lors d'une conférence de presse conjointe de Swisscom et du WWF a révélé que le monde économique suisse était entièrement disposé à recourir plus souvent aux systèmes de téléconférence modernes et à réduire ainsi la fréquence des déplacements

Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a organisé des formations sur les services écologiques à l'intention des parties prenantes intéressées. Sur huit sites, Swisscom a lancé Telepresence, la solution de visioconférence plus vraie que nature. Une étude présentée lors d'une conférence de presse conjointe de Swisscom et du WWF a révélé que le monde économique suisse était entièrement disposé à

			recourir plus souvent aux systèmes de téléconférence modernes et à réduire ainsi la fréquence des déplacements. > Recyclage: Swisscom offre une garantie de deux ans sur tous les appareils de télécommunication et propose un service de réparation. - Swisscom reprend en outre tous les appareils électroniques issus de son assortiment. Ce service est proposé en collaboration avec SWICO Recycling, la commission de recyclage de l'Association économique suisse de la bureautique, de l'informatique, de la télématique et de la technique d'organisation. Une taxe de recyclage assure le financement du système. La statistique en matière de recyclage est disponible auprès de SWICO. > Solidarcomm: en 2010, environ 37 000 appareils de téléphonie mobile ont été repris avant d'être, pour la plupart, revendus par une entreprise tierce à des pays demandeurs de téléphones d'occasion avantageux. Le produit de la vente est reversé en intégralité à «Terre des Hommes Suisse» et à «Réalise». > Services réservés aux collaborateurs: pendant l'exercice sous revue, Swisscom a soutenu, à l'intention de ses collaborateurs, l'extension de la plateforme visant à réduire les émissions de CO_2. Elle entend ainsi promouvoir de nouvelles fonctionnalités telles que la sélection interactive d'objectifs personnels en matière de protection du climat. Plus de 2 000 collaborateurs participent à cette opération. > Vignette solaire: en parallèle à la commercialisation de téléphones mobiles équipés de cellules photovoltaïques, Swisscom a introduit la vignette solaire destinée aux clients qui n'utilisent pas ce terminal révolutionnaire, mais désirent tout de même accomplir un geste en faveur de ce type d'énergie. En déboursant CHF 8 pour l'achat de la vignette, le client a la garantie qu'une quantité suffisante d'énergie solaire est injectée dans le réseau pour la consommation électrique de son téléphone mobile. > Facture en ligne: la facture en ligne gagne du terrain sur la facture papier. Au total, 10% des clients de Swisscom ont opté pour cette solution écologique attrayante.
2.3	Structure de l'organisation	˜	P. 24 Rapport financier – Environnement, stratégie et organisation – Structure du groupe et organisation P. 215 Comptes annuels – Notes aux comptes consolidés du groupe – 41 Liste des sociétés du groupe
2.4	Siège principal de l'organisation	˜	Voir 2.1
2.5	Pays dans lesquels est implantée l'organisation	˜	P. 24 Rapport financier – Environnement, stratégie et organisation – Structure du groupe et organisation P. 215 Comptes annuels – Notes aux comptes consolidés du groupe – 41 Liste des sociétés du groupe
2.6	Structure de l'actionnariat et forme juridique	˜	P. 107 Gouvernement d'entreprise – 1 Structure du groupe et actionnariat Swisscom a été réorganisée en 2001 en un groupe constitué de sociétés autonomes sur le plan opérationnel relevant de la catégorie I (sociétés stratégiques), de la catégorie II (sociétés importantes) et de la catégorie III (autres). Cette structure avait pour objectif d'accroître la transparence pour la gestion d'entreprise et l'actionnariat et d'attribuer des responsabilités claires aux sociétés du groupe pour les différents segments de marché. La mutation rapide des technologies, conjuguée à la convergence de techniques et d'applications de communication jusqu'alors indépendantes, ainsi que l'évolution des besoins des clients ont amené Swisscom à remanier la structure du groupe au 1er janvier 2008 et à l'orienter davantage vers les attentes de la clientèle. D'où l'intégration des activités de Fixnet, Mobile et Solutions au sein de Swisscom (Suisse) SA. Le secteur de direction Swisscom Participations créé à l'époque fait partie, depuis septembre 2009, de la division Finances & Controlling du groupe. Swisscom SA est la maison mère du groupe responsable de la haute direction du groupe Swisscom. Ses quatre divisions sont Finances & Controlling du groupe, Stratégie & Business Development du groupe, Communication d'entreprise et Ressources humaines du groupe. Une réglementation des compétences, définie par le Conseil d'administration de Swisscom SA, garantit la gestion stratégique et financière des sociétés du groupe, qui sont autonomes sur le plan opérationnel. Par ailleurs, s'agissant des sociétés «stratégiques» Fastweb S.p.A. et Swisscom IT Services SA, le CEO et le CFO respectivement siègent, en qualité de président, au Conseil d'administration aux côtés du CSO (Chief Strategy



			Officer) de Swisscom SA et d'autres représentants de Swisscom. S'agissant de l'entreprise «stratégique» Swisscom (Suisse) SA, le Conseil d'administration est identique à celui de Swisscom SA. Quant aux sociétés «importantes», la fonction de président du Conseil d'administration est assumée par le CEO d'une société du groupe «stratégique», le responsable d'une division du groupe ou une autre personne désignée par le CEO. Enfin, d'autres représentants de Swisscom sont membres du Conseil d'administration. Une liste des sociétés du groupe comportant notamment la raison sociale, le siège, le capital-actions, le taux de participation et le secteur d'appartenance figure dans la note 41 jointe aux comptes consolidés. Les entités Clients privés, Petites et moyennes entreprises, Grandes Entreprises, Wholesale, Réseau & Informatique, Fastweb et Autres, comprenant Swisscom IT Services SA, Swisscom Participations et Hospitality Services Plus SA, sont présentées comme des secteurs dans les informations sectorielles des états financiers consolidés. Group Headquarters, conjointement avec Worklink AG, Swisscom Re AG et autres, figurent séparément. P. 145 Comptes annuels – Notes aux comptes consolidés du groupe – 1 Informations générales Voir 2.1
2.7	Marchés	˜	P. 20 Rapport financier – Environnement, stratégie et organisation – Conditions-cadres – Développement du marché des télécommunications Marché suisse des télécommunications Le marché suisse des télécommunications est très développé en comparaison internationale. Il se distingue par une offre diversifiée de prestations ayant trait à la transmission de la voix et des données et par une innovation permanente. Son volume de chiffre d'affaires total est estimé à environ CHF 15 milliards. Le marché s'articule autour des segments suivants sur lesquels est présente Swisscom: le réseau fixe, la communication mobile, le haut débit et la télévision numérique. Marché du réseau fixe La communication fixe repose essentiellement sur les raccordements au réseau téléphonique et aux réseaux de télévision par câble. L'expansion de la téléphonie mobile ces dernières années a provoqué une baisse sensible du nombre de communications réalisées sur le réseau fixe. Suivant une tendance identique, le nombre de raccordements au réseau fixe de Swisscom n'a cessé de reculer. Cette évolution s'est poursuivie en 2010, le nombre de ces raccordements diminuant de 5,2% à 3,21 millions. Au-delà du phénomène de substitution de la téléphonie fixe par la téléphonie mobile, le dégroupage complet de l'accès au raccordement d'abonné de Swisscom, en vigueur depuis 2007, a lui aussi accéléré le mouvement. Fin 2010, on comptait 255 000 raccordements entièrement dégroupés. Sous l'effet de la concurrence induite par la libéralisation du marché, les tarifs pratiqués ont fortement chuté et se situent globalement dans la moyenne européenne. De plus en plus, ces prix reposent sur des forfaits mensuels, et les services liés au réseau fixe sont proposés sous la forme d'offres combinant aussi d'autres produits comme l'accès à haut débit, la télévision numérique et la téléphonie mobile. Marché de la téléphonie mobile En Suisse, les trois entreprises Swisscom, Orange Suisse et Sunrise exploitent leurs propres réseaux de communication, qui couvrent l'ensemble du territoire. Orange Suisse est une filiale de France Télécom. Sunrise a été vendue par sa société-mère TDC à CVC Capital Partners en octobre 2010. De l'ordre de 4%, la croissance du nombre de raccordements mobiles (cartes SIM) a nettement ralenti par rapport aux exercices précédents en raison de la forte pénétration du marché. Fin 2010, les trois opérateurs dénombraient au total environ 9,3 millions de



			raccordements mobiles. Ce nombre, supérieur à la population helvétique, s'explique par le fait que de nombreux clients utilisent des cartes SIM supplémentaires pour des ordinateurs mobiles, des smartphones et d'autres terminaux. En 2010, Swisscom a enregistré une croissance du nombre de raccordements mobiles identique à celle du marché (+4%) et maintenu sa part de marché à 62%. La part de clients Postpaid en Suisse (62%) dépasse nettement la moyenne européenne, qui se situe à 45%. Sous l'effet de la concurrence, les prix des prestations de téléphonie mobile ont continué de baisser également en 2010. Corollaire de cette érosion des prix, le chiffre d'affaires moyen par client s'est replié. L'engouement des consommateurs pour les smartphones a fortement contribué, en 2010 également, à la croissance de la communication mobile de données. Marché du haut débit Les deux technologies les plus répandues sur le marché suisse pour assurer l'accès au haut débit sur le réseau fixe sont le DSL (Digital Subscriber Line) sur le réseau téléphonique et les réseaux de télévision par câble. Fin 2010, en Suisse, le nombre de raccordements à haut débit du segment Retail atteignait 2,8 millions, ce qui correspond à environ 35% de la population. Ce chiffre traduit une pénétration du marché largement supérieure à la moyenne européenne, puisque seuls le Danemark, les Pays-Bas et la Norvège affichent un taux de pénétration plus élevé. Ces dernières années, le nombre de raccordements à haut débit DSL, basés sur le réseau téléphonique, a bien plus fortement augmenté que celui des raccordements à haut débit des câblo-opérateurs. Cette évolution s'est confirmée en 2010: les raccordements DSL ont représenté quelque 79% des nouveaux accès, ce qui porte la part de marché du DSL, rapportée au nombre total de raccordements haut débit, à environ 72%, dont 55% étaient détenus par des clients Swisscom, tandis que 17% étaient liés à des offres de revente de Swisscom et à des raccordements téléphoniques entièrement dégroupés. Marché de la télévision numérique La télévision numérique est en pleine expansion et sa pénétration du marché ne cesse d'augmenter. En Suisse, les principaux modes de diffusion de la télévision numérique sont le satellite, l'antenne (terrestre), le câble, Internet et la téléphonie mobile, la télévision par câble se taillant la part du lion, suivie par la réception satellite. Environ 70% des ménages disposent d'un raccordement analogique ou numérique au réseau câblé et 25% (état septembre 2010) d'entre eux bénéficient d'un abonnement à la télévision numérique. Le plus grand câblo-opérateur du pays est Cablecom, qui compte 432 000 abonnements pour la télévision numérique (état fin octobre 2010). Ces dernières années, Swisscom a continuellement accru sa part de marché avec sa propre offre de télévision numérique. Avec 189 000 nouveaux clients, sa clientèle a connu, en 2010 également, une progression nettement supérieure à celle des câblo-opérateurs. Marché italien du haut débit Le marché italien du haut débit est le quatrième plus important en Europe. Les dépenses des utilisateurs finaux liées au réseau fixe et aux services de téléphonie mobile atteignent EUR 34 milliards. Contrairement à la plupart des pays européens, l'Italie ne connaît pas de concurrence en matière d'infrastructure haut débit sur tout le territoire entre les opérateurs à large bande et les câblo-opérateurs. Aussi la pénétration du marché (51%) est-elle relativement faible en comparaison européenne. Après la forte croissance du marché enregistrée ces dernières années, un ralentissement se profile. En 2010, le nombre de raccordements à haut débit a progressé de 8% à 13 millions. Au cours de la même période, la base clientèle de Fastweb a augmenté de 4,9% à 1,7 million par rapport à 2009. Avec une part de marché de 55%, Telecom Italia occupe la place de numéro un. Fastweb, qui détient 13% du marché, est le troisième fournisseur du pays. La plus forte croissance de l'année a toutefois été enregistrée par Vodafone/Tele2 et Wind.



			Marché suisse des services informatiques En Suisse, 25% environ des prestations informatiques sont externalisées, une proportion très faible en comparaison européenne. Le marché des services informatiques externalisés englobe les activités de projet et les prestations d'externalisation. Au cours de l'exercice sous revue, ce marché a atteint en Suisse un chiffre d'affaires de quelque CHF 6,2 milliards. Après avoir fortement reculé en 2009, les chiffres révèlent à nouveau une croissance positive en 2010. Pour les prochaines années, Swisscom table sur une croissance annuelle de 5% environ. Si l'on tient compte des prestations fournies aux autres sociétés du groupe, Swisscom IT Services est le plus grand fournisseur en Suisse, avec quelque 15% de part de marché, suivie par IBM et HP/EDS. Font partie de Swisscom IT Services les filiales Swisscom IT Services Workplace SA, Comit SA, Resource SA et la participation majoritaire dans Sourcag SA. Comit demeure le leader incontesté du secteur de l'intégration de systèmes pour les banques. Grâce aux compétences de Sourcag dans le domaine du Business Process Outsourcing (BPO), des prestations complètes sont fournies au secteur financier. Avec une part de marché d'environ 7%, Resource SA occupe pour sa part le quatrième rang dans le segment SAP. Dopée par le rachat de Panatronic Schweiz AG, active dans le domaine des solutions d'impression et de réparation, Swisscom IT Services SA a poursuivi son expansion en 2010. Rebaptisée Swisscom IT Services Workplace SA après son rachat, la société réunit toutes les compétences liées au poste de travail informatique. Swisscom IT Services Workplace SA est active sur un marché présentant un solide potentiel de croissance, à l'instar du Business Process Outsourcing pour les banques et des prestations de services SAP. Pour Swisscom IT Services, les perspectives de croissance continuent d'être attrayantes, même si la pression de la concurrence demeure élevée et si la forte volatilité de la valeur contractuelle totale s'est encore accrue sur le marché suisse de l'informatique en raison de la conclusion de transactions moins importantes. Les activités de -Swisscom IT Services sont principalement influencées par le succès croissant des prestations à la demande et la tendance, du côté de la clientèle, à conclure des contrats d'externalisation de manière sélective avec différents prestataires plutôt que d'acquérir les prestations souhaitées auprès d'un seul et même fournisseur. Jouant la carte de la proximité clientèle et de l'ancrage local, Swisscom IT Services est bien positionnée et propose un portefeuille de services répondant aux besoins des entreprises suisses.
2.8	Taille de l'organisation	˜	P. 02 Introduction – Chiffres-clés P. 04 Introduction – Tour d'horizon des activités P. 49 Rapport financier – Marche des affaires des segments opérationnels P. 107 Gouvernement d'entreprise – 1 Structure du groupe et actionnariat
2.9	Changements concernant la taille, la structure ou les rapports de propriété	˜	Par rapport à l'exercice précédent, deux entreprises plus petites, Wyport et Panatronic, ont été acquises et les activités de service de Siemens reprises. Les rapports de propriété de Sicap sont passés de 90% à 81,5%. Etant donné qu'aucun changement au niveau des autres rapports de propriété ou restructurations n'est à mentionner, le rapport est donc comparable à celui de l'exercice précédent. P. 161 Comptes annuels – Notes aux comptes consolidés du groupe - 5 Modifications du périmètre de consolidation et acquisition d'intérêts minoritaires Des paiements d'un montant total de CHF 39 millions ont été effectués en 2010 au titre de l'acquisition de sociétés du groupe. De cette somme, CHF 6 millions concernent des paiements différés de regroupements d'entreprises des exercices précédents et CHF 33 millions des sociétés acquises en 2010. Les sociétés acquises en 2010 sont considérées comme des regroupements d'entreprises non significatifs et sont donc présentées sous forme agrégée. Le 30 avril 2010, Swisscom Suisse a repris les activités d'exploitation et de service de Siemens Enterprise Communications en Suisse. Le 15 décembre 2010, Swisscom Suisse a par ailleurs acquis la totalité des parts d'Axept AG, une entreprise qui opère principalement dans les domaines du consulting, de l'ingénierie et de l'externalisation. Le 7 mai 2010, Swisscom IT Services a acquis la totalité des parts de Panatronic



			Schweiz AG, active dans le domaine des services d'impression et des prestations d'entretien et de réparation. Suite à son rachat, l'entreprise a été rebaptisée Swisscom IT Services Workplace SA. Le 23 juillet 2010, Swisscom Hospitality Services a fait l'acquisition de la totalité des actions de Wayport Holding A/S. Wayport propose des services réseau destinés aux clients d'hôtels en Europe, au Proche-Orient et en Afrique (EMEA). La ventilation des coûts d'acquisition sur les actifs nets se décompose comme suit: Les raisons essentielles du goodwill résident dans les parts de marché supplémentaires attendues ainsi que dans le portefeuille de collaborateurs qualifiés. Dans les états financiers consolidés 2010, ces regroupements d'entreprises ont généré un chiffre d'affaires net de CHF 48 millions et une perte de CHF 2 millions. Si les sociétés acquises en 2010 avaient été incluses dans les états financiers consolidés à partir du 1er janvier 2010, il en aurait résulté un chiffre d'affaires net consolidé pro forma de CHF 12 039 millions et un bénéfice net consolidé pro forma de CHF 1 786 millions
2.10	Récompenses reçues	˜	P. 99 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise – Protection de l'environnement dans l'entreprise - Certificats et distinctions Le 4 mai 2010, Swisscom s'est vu décerner le Berner Energiepreis dans la catégorie «Entreprise de droit privé» pour sa gestion efficace de l'énergie et son utilisation d'énergies renouvelables. Energie Wasser Bern et l'office de la protection de l'environnement et du contrôle des denrées alimentaires de la ville de Berne le remettaient pour la quatrième fois. Des apprenants de Swisscom ont en outre participé à la construction de la plus grande installation solaire de Suisse intégrée dans un bâtiment. Installée à Melchnau dans l'Emmental, elle produit jusqu'à 250 000 kWh d'énergie solaire par an. L'installation solaire de Melchnau a remporté le prix Solaire Suisse 2010.Voir (en allemand) sous: www.ewb.ch/de/uploads/media/BEP_PTB_Swisscom_Vdef_02.pdf
3	**Paramètres du rapport**		
3.1	Période considérée	˜	01.01.2010 – 31.12.2010
3.2	Publication du dernier rapport	˜	www.swisscom.ch/rapport2010
3.3	Cycle considéré	˜	annuel
3.4	Interlocuteur pour toute question sur le rapport et son contenu	˜	P. 246 Informations complémentaires - Impressum
3.5	Processus de détermination du contenu du rapport	˜	Voir 4.14 Le rapport annuel 2010 suit les recommandations de la Global Reporting Initiative.
3.6	Champ du rapport	ž	P. 86 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise – Gestion du développement durable – Informations sur l'établissement du rapport selon les Lignes directrices GRI - Périmètre du rapport L'établissement du rapport de développement durable selon les normes GRI s'inscrit dans le périmètre suivant: sont prises en compte toutes les sociétés du groupe qui ont leur siège en Suisse étui sont consolidées intégralement selon les International Financial Reporting Standards (IFRS). Les sociétés du groupe reprises sont prises en compte à partir de leur acquisition et les sociétés du groupe sortantes jusqu'à leur cession. Il n'est tenu compte d'aucune société du groupe dont le siège est implanté à l'étranger ni d'aucune entreprise associée ou coentreprise. Fastweb et le groupe Swisscom Hospitality constituent les principales participations étrangères. Les fondations comPlan (caisse de pensions) et sovis liées à Swisscom ne sont pas comprises dans le périmètre du rapport. Le graphique relatif au champ d'étude GRI et à la structure juridique figure au chapitre Structure du groupe et organisation. Indicateurs environnementaux: le système d'enregistrement des données englobe tous les bâtiments administrés par la gestion d'immeubles de Swisscom en Suisse. Rapporté à l'effectif du personnel en Suisse, le taux de couverture atteint 94% d'équivalents pleins-temps. Le taux de couverture des chiffres clés relatifs aux collaborateurs (en particulier la structure de l'effectif, les fluctuations et les absences dues



			aux accidents et à la maladie) est supérieur à 95% des équivalents pleins-temps. Les normes du groupe (directives) s'appliquent aux sociétés du groupe pour les différents domaines pertinents en matière de développement durable selon la GRI. Certaines normes du groupe, qui ne s'appliquent pas à toutes les sociétés du groupe dans le périmètre défini, n'y ont pas été intégrées. Les sociétés du groupe non incluses dans le champ d'application des normes du groupe n'ont que peu d'importance pour le domaine considéré pertinent pour le développement durable. Le champ d'application sera vérifié et adapté, si nécessaire, en 2011. La liste des sociétés du groupe englobant les filiales, les entreprises associées et les coentreprises figure dans les notes aux comptes consolidés du groupe.
3.7	Limites de l'étendue du rapport	ž	Voir 3.6
3.8	Coentreprises, filiales et activités externalisées	ž	Voir 3.6
3.9	Technique de mesure des données et bases de calcul	ž	Voir 3.6
3.10	Reformulation des informations communiquées dans des rapports antérieurs	˜	Aucune reformulation d'informations communiquées dans des rapports antérieurs
3.11	Modifications relatives à l'étendue, au champ du rapport ou aux méthodes de mesure utilisées	ž	Voir 3.6
3.12	Index du contenu GRI	˜	L'index est disponible en ligne sur le lien www.swisscom.ch/GRI/fr
3.13	Validation du rapport par des personnes externes à l'entreprise	˜	P. 100 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise – Certification de SGS
4	**Gouvernement d'entreprise, obligations et engagement**		
4.1	Structure de gestion de l'organisation	˜	P. 79 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise – Gestion du développement durable – Concept de gestion général– Responsabilité à long terme, mise en œuvre et réglementation des compétences du Conseil d'administration Le Conseil d'administration s'est engagé en faveur d'une stratégie s'inscrivant dans la durée. Il a délégué la gestion des affaires courantes au CEO de Swisscom SA. Les thèmes d'ordre économique, écologique ou social sont traités par les différents comités du Conseil d'administration ou intégrés dans la gestion du développement durable. La responsabilité d'entreprise incombe à la division du groupe Communication d'entreprise, qui est chargée de la mise en œuvre de la stratégie correspondante. Quant à la définition des objectifs propres aux divisions et à la mise en œuvre des mesures correspondantes, elles ont lieu en concertation avec les unités concernées. Pour surveiller la performance, l'organe de direction suprême (Direction du groupe) dispose des instruments de contrôle ci-après, introduits en 2010: révision annuelle du degré de mise en œuvre de la stratégie, intégration des principales mesures dans un rapport hebdomadaire de Group Communications et établissement de rapports trimestriels sur les risques environnementaux à l'intention du Risk Management. P. 111 Gouvernement d'entreprise – 3 Conseil d'administration



			Le Conseil d'administration de Swisscom SA comprend neuf membres. Aucun d'eux n'assume de fonctions exécutives au sein du groupe - Swisscom ou n'en a assumé au cours des trois derniers exercices. Les membres du Conseil d'administration n'ont pas de relations d'affaires essentielles avec Swisscom SA ou le groupe Swisscom. Le Conseil d'administration de Swisscom proposera à la prochaine Assemblée générale ordinaire, réunie le 20 avril 2011, d'élire à sa présidence Hansueli Loosli. Ce dernier assumera cette fonction à compter du 1er septembre 2011, après avoir cessé d'exercer ses activités opérationnelles au sein du groupe Coop. Anton Scherrer, l'actuel président du Conseil d'administration, se tient à la disposition de l'Assemblée générale pour poursuivre son mandat jusqu'au 31 août 2011. Par ailleurs, il sera proposé à l'Assemblée générale de faire entrer Theophil Schlatter au Conseil d'administration. Felix Rosenberg cèdera sa place à Hans Werder le 20 avril 2011. Le tableau ci-après informe sur la composition du Conseil d'administration au 31 décembre 2010, les fonctions assumées par chaque membre du Conseil d'administration, l'année de leur première élection au sein du Conseil d'administration et la durée de leur mandat actuel. P. 116 Gouvernement d'entreprise – 3.5 Organisation interne Le Conseil d'administration se réunit aussi souvent que la marche des affaires le requiert. En 2010, le Conseil d'administration a siégé à douze reprises, soit pratiquement tous les mois, chaque séance durant en moyenne sept heures. Par ailleurs, huit conférences téléphoniques ont été organisées. Début 2010, les membres du Conseil d'administration ont suivi un atelier de formation continue. En cours d'année, plusieurs membres ont participé en tant qu'intervenants à différents exposés et séminaires triés sur le volet en Suisse et à l'étranger. Par ailleurs, le Conseil d'administration prend part, dans la mesure du possible, à la réunion annuelle des cadres de Swisscom, organisée sur une journée. Le Conseil d'administration se réunit sur convocation du président ou en cas d'empêchement de ce dernier, sur convocation du vice-président. Le CEO, le CFO et le CSO de Swisscom SA sont régulièrement invités aux séances. Le président établit l'ordre du jour des séances. Chaque membre du Conseil d'administration peut demander l'inscription de points supplémentaires à l'ordre du jour. Avant la tenue des séances, les membres reçoivent des documents leur permettant de préparer les points à l'ordre du jour. Pour veiller à la présentation de rapports appropriés à ses membres, le Conseil d'administration peut inviter à ses séances, en fonction des thèmes traités, des membres de la Direction du groupe, des cadres de Swisscom SA, des membres de l'organe de révision ainsi que d'autres experts. Lors de chaque séance, le président et le CEO rendent compte au Conseil d'administration de la survenance d'événements particuliers, de la marche générale des affaires, des principales transactions du groupe et des mesures prises. En moyenne, 96% des membres étaient présents aux séances du Conseil d'administration. Le Conseil d'administration procède à l'examen approfondi de thèmes importants dans le cadre de quatre comités permanents et d'un comité ad hoc. Les comités se composent généralement de deux à quatre membres. Chaque membre du Conseil d'administration est membre d'un comité permanent. Le Président est membre de tous les comités permanents, dont la présidence est toutefois assurée par d'autres membres. Dans un souci de transparence, tous les procès-verbaux des comités Finances, Personnel et organisation ainsi que Révision sont remis à chaque membre du Conseil d'administration. Les tâches et les compétences du Conseil d'administration sont définies dans le Règlement d'organisation et celles des comités permanents dans les règlements respectifs, disponibles à l'adresse www.swisscom.ch/principes, où les documents peuvent être consultés dans leur version actuelle. Il est également possible de consulter les documents publiés dans leur ancienne version ou devenus caducs à la rubrique Download archive. P. 118 Gouvernement d'entreprise – 3.7 Réglementation des compétences Pour ce qui est des attributions intransmissibles et inaliénables du Conseil d'administration de Swisscom SA, la loi sur l'entreprise de télécommunications (LET) renvoie au Code des obligations. En vertu de l'art. 716a du Code des obligations, le Conseil d'administration exerce notamment la haute direction de la société, assure la haute surveillance sur les personnes chargées de la gestion et décide de la nomination et



			de la révocation des membres de la Direction du groupe Swisscom SA. Il définit les lignes directrices en matière de stratégie, d'organisation, de planification financière et de comptabilité. Ce faisant, il tient compte des objectifs fixés tous les quatre ans par le Conseil fédéral conformément à la LET, objectifs que la Confédération entend atteindre en sa qualité d'actionnaire principal (voir www.swisscom.ch/objectifs_2010-2013). Se fondant sur la LET, les statuts et le Règlement d'organisation, le Conseil d'administration a délégué la gestion des affaires courantes au CEO. Parallèlement aux affaires qui, en vertu de la loi, relèvent de sa compétence exclusive, le Conseil d'administration est appelé à se prononcer sur certaines opérations d'importance pour le groupe. En font notamment partie les achats et les ventes d'entreprises d'un montant supérieur à CHF 20 millions ou les investissements et désinvestissements d'un montant supérieur à CHF 50 millions. L'annexe 2 du Règlement d'organisation précise dans le détail les compétences du Conseil d'administration et celles du CEO (voir organigramme des fonctions dans le Règlement sur l'organisation et les attributions). Il peut être consulté à l'adresse www.swisscom.ch/principes, où figurent les documents relatifs à l'organisation dans leur version actuelle. Sont également disponibles, à la rubrique Download archive, les documents publiés dans leur ancienne version ou devenus caducs. P. 121 Gouvernement d'entreprise – 4 Membres de la Direction du groupe Conformément aux statuts, la Direction du groupe se compose d'un ou de plusieurs membres qui ne peuvent être simultanément membres du Conseil d'administration. Il n'est permis de déroger à cette règle que dans des cas exceptionnels et pour une durée limitée. Par conséquent, le Conseil d'administration a délégué au CEO l'intégralité de la gestion des affaires de Swisscom SA. Le CEO a le droit de déléguer ses pouvoirs à des postes subordonnés, en particulier à d'autres membres de la Direction du groupe. Les membres de la Direction du groupe sont nommés par le Conseil d'administration. La Direction du groupe se compose du CEO de - Swisscom SA, des responsables des divisions du groupe, du CEO de Swisscom IT Services SA et des responsables des divisions opérationnelles de Swisscom (Suisse) SA. Stefan Nünlist, Chief Communication Officer, et Günter Pfeiffer, Chief Personnel Officer, ont quitté la Direction du groupe, respectivement à la fin mai et en septembre 2010. En octobre 2010, Kathrin Amacker-Amann a rejoint Swisscom en qualité de Chief Communication Officer. Fin décembre 2010, Guido Garrone, responsable de la division opérationnelle Réseau & informatique de Swisscom (Suisse) SA, a quitté le groupe. Il a été remplacé en janvier 2011 par Heinz Herren, responsable de la division opérationnelle Petites et moyennes entreprises de Swisscom (Suisse) SA, dont la direction a été confiée à Roger Wüthrich-Hasenböhler en janvier 2011 également. Le tableau ci-dessous informe sur la composition de la Direction du groupe au 31 décembre 2010, l'année de la nomination de chaque membre ainsi que la fonction assumée au sein du groupe. CR-Governance Voir Graphique page 80 Conformité juridique La diversité des activités commerciales et la complexité des prescriptions nécessitent un système de gestion de conformité (Compliance Management System, CMS) efficace. Le CMS de Swisscom repose sur les éléments principaux suivants: > Culture: la culture de la conformité constitue le fondement même de l'efficacité du CMS. Le code de conduite énonce les attentes minimales du Conseil d'administration et du CEO de Swisscom SA, qui sont véhiculées par la direction et dans le cadre de la collaboration au sein de l'entreprise. > Analyse des risques: les risques découlant des activités de Swisscom sont analysés et pondérés. L'analyse des risques permet, d'une part, de



			déterminer les domaines pertinents et les règles et, d'autre part, d'introduire les mesures visant à prévenir les infractions. > Organisation: la Direction du groupe et les directions des filiales définissent les tâches et les responsabilités. Elles mettent à disposition les ressources nécessaires pour garantir l'efficacité du CMS. > Communication: les collaborateurs sont informés de leurs tâches et de leurs responsabilités. Un rapport est établi régulièrement à l'intention du Conseil d'administration et de la Direction du groupe de Swisscom SA, des directions et des conseils d'administration des filiales et des autres services internes. Il met l'accent sur l'analyse des risques, ainsi que sur les activités et sur les événements liés à la conformité. > Surveillance et amélioration: la pertinence et l'efficacité du CMS font l'objet d'une surveillance. Si des infractions sont constatées, elles sont signalées aux services compétents. La vérification interne du CMS a montré que des améliorations en matière de systématisation et de documentation sont nécessaires. Pendant l'exercice sous revue, Swisscom a défendu la définition d'une norme minimale en matière de gestion de conformité et soutenu les activités de l'association economiesuisse visant à élaborer les valeurs de référence d'une gestion efficace de la conformité. Swisscom est membre de Transparency International (Suisse) et rejette toute forme de corruption. En 2010, une nouvelle directive de lutte contre la corruption et un nouvel outil d'e-learning ont permis de sensibiliser 62% des quelque 2 000 cadres et collaborateurs occupant une fonction de conduite à cette thématique. Les collaborateurs travaillant dans les domaines particulièrement sensibles reçoivent une formation spécifique. L'audit mené auprès des filiales en matière de corruption dans les services des achats n'a révélé aucune irrégularité. Par ailleurs, aucun cas suspect n'a été communiqué dans le cadre du whistleblowing. Les connaissances acquises lors des formations ou dans le cadre de feed-back contribuent à améliorer le système, les processus et la documentation. Principe de précaution Les «Welcome Days» ou «journées de bienvenue» permettent de sensibiliser les nouvelles recrues de Swisscom aux questions d'ordre écologique et social ainsi qu'aux valeurs fondamentales et directives en vigueur. De leur côté, les collaborateurs en contact avec la clientèle suivent des stages réguliers qui traitent en profondeur des principaux aspects de la responsabilité d'entreprise. Par ailleurs, des mesures préventives sont prises dans le cadre de la gestion opérationnelle des risques et de la sécurité. Swisscom vérifie systématiquement en cours de développement l'impact sur l'environnement des nouvelles prestations. Ce contrôle est effectué dès les premières étapes du processus de développement. En 2010, tous les collaborateurs ayant des enfants ont été invités à des séances d'information sur l'utilisation des médias par les enfants et les adolescents.
4.2	Indiquer si le président du Conseil d'administration occupe également les fonctions de directeur	˜	Voir 4.1
4.3	Membres indépendants de l'organe de direction suprême	˜	Voir 4.1
4.4	Mécanismes permettant aux actionnaires et aux collaborateurs de faire des recommandations à l'organe de direction suprême	˜	P. 127 Gouvernement d'entreprise – 6 Droits de participation des actionnaires– 6.3 Convocation de l'Assemblée générale Le Conseil d'administration convoque l'Assemblée générale au moins 20 jours avant la date de la réunion par annonce dans la Feuille officielle suisse du commerce. La convocation peut aussi s'effectuer au moyen de lettres, recommandées ou non, envoyées à tous les titulaires d'actions



			nominatives. P. 127 Gouvernement d'entreprise – 6 Droits de participation des actionnaires – 6.4 Inscription d'un objet à l'ordre du jour Les actionnaires qui représentent des actions totalisant une valeur nominale d'au moins CHF 40 000 peuvent requérir l'inscription d'un objet à l'ordre du jour. La requête doit être adressée par écrit au Conseil d'administration au moins 45 jours avant la tenue de l'Assemblée générale et doit indiquer l'objet à porter à l'ordre du jour et la proposition. Deux représentants du personnel (Michel Gobet et Hugo Gerber) siègent au Conseil d'administration au nom des collaborateurs. Par ailleurs, 50% des membres du Conseil de fondation respectivement sept représentants du personnel siègent au Conseil de fondation de comPlan au nom des collaborateurs de Swisscom
4.5	Liens entre les rémunérations des membres de l'organe de direction suprême et la performance	˜	P. 135 Rapport de rémunération – Rémunérations versées à la Direction du groupe– Objectifs pour la part variable liée au résultat En décembre de chaque année, le Conseil d'administration approuve, sur proposition du comité Compensation, les objectifs de motivation déterminant pour le calcul de la part variable liée au résultat pour l'exercice à venir. Les objectifs pertinents pour l'exercice sous revue se fondent sur les valeurs de planification 2010 du groupe Swisscom. Trois niveaux d'objectifs ont été définis pour l'exercice sous revue: groupe (hors Fastweb), Fastweb et autres secteurs/sociétés du groupe. Chaque membre de la Direction du groupe fait l'objet d'une évaluation sur la base des objectifs du groupe et, selon sa fonction, également sur la base des objectifs de Fastweb et/ou d'autres secteurs ou sociétés du groupe placés sous sa responsabilité. Les objectifs du groupe se composent d'objectifs financiers et d'objectifs en matière de clientèle privée et commerciale en Suisse revêtant une importance cruciale pour l'évolution à long terme de la valeur de l'entreprise. Les objectifs supplémentaires, fixés selon la fonction du membre de la Direction du groupe, reposent sur des objectifs financiers et en partie sur des objectifs spécifiques aussi non financiers. Avec sa structure d'objectifs, Swisscom mise sur l'équilibre entre la performance financière et la prestation sur le marché, tout en tenant compte des attributions spécifiques de chaque membre de la Direction du groupe. Selon leur fonction, les membres de la Direction du groupe disposent d'une part variable liée au résultat oscillant entre 33 et 117% du salaire de base fixe en cas de réalisation des objectifs. Le montant de la part liée au résultat effectivement versé dépend du degré de réalisation des objectifs défini par le comité Compensation, qui peut tenir compte de facteurs particuliers comme l'acquisition ou la cession non planifiée d'une société. Si les objectifs sont dépassés, la part liée au résultat peut, au maximum, être doublée. P. 136 Rapport de rémunération – Rémunérations versées à la Direction du groupe– Versement de la part variable liée au résultat La part variable liée au résultat est déterminée l'année suivante, une fois les comptes annuels consolidés disponibles, sur la base des objectifs de motivation fixés pour l'année sous revue, puis versée en avril de la même année suivante. Pour l'exercice sous revue, le membre de la Direction du groupe qui n'est pas soumis au programme de participation et celui qui a quitté la Direction du groupe fin mai 2010 bénéficient tous deux d'un paiement intégral en espèces. Hormis un membre de la Direction du groupe dont la part en espèces est de 64% et la part en actions de 36%, les autres membres perçoivent 75% de la part variable liée au résultat en espèces et 25% en actions Swisscom. Au cours de l'exercice sous revue, deux membres ont perçu une prime, l'un sous la forme d'actions, l'autre en actions et en espèces. Les actions sont attribuées à leur valeur fiscale, le montant étant arrondi au nombre entier de titres, et soumises à une période de blocage de trois ans. La rémunération en actions attribuée pour l'exercice sous revue est majorée d'un facteur 1,19 pour tenir compte de la différence entre la valeur de marché et la valeur fiscale. La valeur de marché est fixée au moment de l'achat des actions (en règle générale trois semaines avant leur



			attribution) ou le jour de la distribution en cas d'utilisation d'actions propres. Pour l'exercice sous revue, l'attribution a lieu en avril 2011; pour l'exercice 2009, les membres de la Direction du groupe se sont vu attribuer, en avril 2010, 2 767 actions au total d'une valeur fiscale de CHF 328 et d'une valeur de marché de CHF 392 chacune. Pour l'exercice 2008, un total de 3 254 actions, d'une valeur fiscale de CHF 265 et d'une valeur de marché de CHF 316 chacune, ont été distribuées en avril 2009. P. 136 Rapport de rémunération – Rémunérations versées à la Direction du groupe– Réalisation des objectifs Au cours de l'exercice sous revue, les objectifs du groupe (sans Fastweb) ont été dépassés, et ceux de Fastweb partiellement atteints. Les autres objectifs des secteurs et sociétés du groupe ont été dépassés pour la plupart.
4.6	Processus mis en place pour éviter les conflits d'intérêt	˜	Conformément au règlement d'organisation, les membres du Conseil d'administration et de la Direction du groupe sont tenus de se récuser lorsque sont traitées des affaires de nature à les faire entrer en conflit avec leurs propres intérêts ou avec les intérêts de personnes physiques ou morales qui leur sont proches (s'agissant des membres de la Direction du groupe qui exercent une fonction au sein d'un organe de l'une des sociétés du groupe, ladite société n'est pas considérée comme une personne juridique qui leur est proche).
4.7	Qualifications et expérience exigée des membres de l'organe de direction suprême	˜	P. 111 Gouvernement d'entreprise – 3 Conseil d'administration – 3.1 Membres du Conseil d'administration (portraits) P. 121 Gouvernement d'entreprise – 4 Direction du groupe 4.1 Membres de la Direction du groupe (portraits) Direction du groupe: sur mandat du CEO, les candidats sont sélectionnés par les Ressources Humaines à l'aide d'un profil défini) et présenté au Nomination.
4.8	Valeurs, code de conduite et principes	˜	P. 26 Rapport financier – Environnement, stratégie et organisation – valeurs fondamentales Notre promesse > Swisscom, c'est nous – nous sommes pleins de vie. > Nous relions les hommes. > Nous enrichissons et simplifions la vie de nos clients. > Nous suscitons l'enthousiasme par notre compétence, notre fiabilité et notre joie de vivre. Nos objectifs > Gagner les cœurs: nos clients sont au cœur de nos réflexions et de nos actions. Ils apprécient les expériences globales incomparables que nous leur proposons. Nous suscitons des émotions et communiquons de la joie, nous offrons la meilleure qualité et le meilleur service d'un seul tenant. Swisscom est l'une des marques les plus prisées de Suisse. > Simplifier les choses: nous optimisons nos activités, nous demandant sans cesse comment simplifier les choses et comment réduire nos coûts en fournissant des prestations de qualité identique, voire supérieure. Nous exploitons pleinement le potentiel dégagé, en améliorant constamment notre compétitivité et l'utilité de nos services pour nos clients. Simplicité et concentration sur l'essentiel sont pour nous des gages de succès à long terme. > Construire l'avenir: le monde fourmille d'idées: nous réunissons les meilleures dans l'intérêt de nos clients. Pour ce faire, nous exploitons de nouveaux marchés, entretenons des partenariats fructueux, participons à des projets porteurs et cherchons à promouvoir les innovations synonymes de valeur ajoutée pour nos clients et de contribution de valeur pour Swisscom.



			Nos principes > Résolument engagé en faveur de la clientèle: je m'investis dans mon travail en faveur de la clientèle. Je suis proche de mes clients, les écoute, les comprends et fais preuve d'empathie à leur égard. Les besoins de nos clients sont une source d'inspiration et me guident dans tout ce que j'entreprends. Je surprends nos clients et je suscite enthousiasme et satisfaction en offrant le meilleur service. > Passionné par ce que je fais: je me passionne pour mon domaine d'activité. Je cherche à exploiter pleinement les potentiels individuels et à promouvoir la diversité et la créativité. Je veille à créer un environnement de travail à même de susciter l'inspiration. En ma qualité de supérieur hiérarchique, j'accorde suffisamment de marge de manœuvre et de possibilités d'épanouissement, créant ainsi les conditions nécessaires à la responsabilité individuelle et au développement personnel. > Dialogue et collaboration: je cultive le dialogue et la coopération, gages d'efficacité accrue. Je suis curieux et courageux. J'apprends au contact des autres et encourage les développements communs. J'agis avec conviction pour l'ensemble de l'entreprise, de manière cohérente et efficace. Je réfléchis par moi-même, sans «si» ni «mais». > Concentration sur l'essentiel: je simplifie les choses. Je renonce aux activités qui n'apportent pas de valeur ajoutée au client et réalise des économies sans nuire à l'expérience client. > Responsabilité pour aujourd'hui et demain: j'assume une responsabilité pour aujourd'hui et demain. Je suis digne de confiance, tiens mes promesses et m'investis en faveur de la société et de l'environnement. Je transmets ainsi de la sécurité et j'inspire confiance. Swisscom est une partie de la Suisse. P. 103 Gouvernement d'entreprise – Principes Code of Ethics www.swisscom.ch/codeofethics (en allemand) Code de conduite 2010 www.swisscom.com/codeconduite_2010 Principes www.swisscom.com/principes
4.9	Procédures définies par l'organe de direction suprême pour surveiller la manière dont l'organisation gère sa performance en termes de développement durable	˜	Voir 4.1 P. 115 Gouvernement d'entreprise – 3 Conseil d'administration – Instruments de contrôle du Conseil d'administration vis-à-vis de la Direction du groupe 3.9.1 Gestion des risques Sur mandat du Conseil d'administration et de la Direction du groupe, Swisscom applique à l'échelle de l'entreprise un système de gestion des risques global, axé sur le long terme. Les risques de stratégie, de crédit, de marché, de réputation ainsi que les risques commerciaux et opérationnels sont identifiés grâce à une évaluation proactive des risques, qui tient compte des événements internes et externes, et sont gérés suivant une stratégie de gestion des risques appropriée. Rattaché au secteur financier, le système de gestion des risques permet de contrôler le profil de risque de Swisscom. Il est exploité et documenté selon des normes internationales reconnues et intègre tous les secteurs concernés de l'entreprise. La gestion des risques englobe cinq éléments: > Identification des risques: les risques de Swisscom SA et des sociétés affiliées sont identifiés dans le cadre d'une analyse globale des risques annuelle (ateliers et entretiens). Un risk owner est assigné à chaque risque. Le portefeuille de risques fait l'objet d'un contrôle et d'une mise à



			jour trimestriels. > Evaluation des risques: les risques identifiés sont évalués selon leur probabilité de survenance et selon leur effet quantitatif ou qualitatif en cas de survenance. > Stratégie de gestion des risques: Swisscom applique une stratégie de gestion des risques qui sous-tend les objectifs du groupe. Le groupe ne doit assumer que les risques relatifs à des compétences clés; les autres risques doivent être évités ou répercutés. > Mise en œuvre de la stratégie de gestion des risques: les risques identifiés sont gérés sur la base de la stratégie de gestion des risques. La mise en œuvre de cette stratégie fait l'objet de contrôles réguliers. > Rapports: le Conseil d'administration, le comité Révision et la Direction du groupe sont informés une fois par trimestre des risques et de leurs incidences possibles. Les principaux risques sont énumérés dans le Rapport financier au chapitre Risques. 3.9.2 Système de contrôle interne En matière de gestion des risques, Swisscom met en œuvre un système de contrôle interne afin d'assurer l'établissement de rapports financiers internes et externes fiables et d'éviter des informations erronées (irrégularités ou erreurs) sur les opérations du groupe. Fondé sur le référentiel COSO («COSO Framework») reconnu au plan international, le système de contrôle interne fournit les procédures et les instruments requis pour l'identification précoce des risques liés à la qualité de l'information financière, ainsi que leur évaluation et leur gestion au moyen de contrôles appropriés. Ces objectifs sont étayés par différents règlements et instruments internes tels que le code de conduite, l'Accounting Manual ou la plateforme de «whistleblowing». Le système de contrôle interne intègre, en fonction des échelons, l'ensemble des principaux secteurs responsables, en particulier le comité Révision et la Direction du groupe. Swisscom considère ce système comme une activité permanente et une opportunité d'améliorer sans cesse les processus dans les domaines de la comptabilité, de l'information financière et de l'établissement de rapports financiers. 3.9.3 Legal Compliance Management Swisscom dispose d'un Legal Compliance Management (gestion de la conformité légale) chargé de vérifier que les collaborateurs respectent la loi et les autres prescriptions internes et externes, et que le management ainsi que le Conseil d'administration remplissent leur devoir de surveillance. La Direction du groupe et les différentes directions en définissent les attributions et responsabilités ainsi que l'organisation fonctionnelle et structurelle en y associant le General Counsel. Le General Counsel et le Group Internal Audit – par le biais d'une vérification par échantillonnage – surveillent en permanence la pertinence et l'efficacité du Legal Compliance Management. Ils l'adaptent si nécessaire et ne cessent de le développer. Si des infractions sont constatées, elles sont signalées aux services compétents. Chaque année, le General Counsel rédige un rapport sur le Legal Compliance Management à l'intention du Conseil d'administration. 3.9.4 Révision interne Outre la gestion des risques et le Legal Compliance Management, la révision interne, assurée par Group Internal Audit, est un élément déterminant du gouvernement d'entreprise du groupe Swisscom. Group Internal Audit assiste le Conseil d'administration de Swisscom SA et le comité Révision dans l'accomplissement des obligations de surveillance et de contrôle conformément aux dispositions légales et réglementaires. La direction est informée des possibilités d'amélioration des processus commerciaux. Group Internal Audit est responsable, à l'échelon du groupe, de la planification et de la réalisation d'audits conformément aux directives de la profession. En particulier, il incombe à Group Internal Audit de procéder à l'audit et à l'évaluation de la gestion des risques, du Legal Compliance



			Management et du système de contrôle interne sur une base objective et indépendante, compte tenu des critères d'efficacité, de conformité et d'efficience. Les résultats des audits sont documentés et la mise en œuvre des mesures fait l'objet d'une surveillance. Group Internal Audit jouit d'une très grande indépendance car il n'est pas, sur le plan organisationnel, subordonné au management, mais dépend directement du président du Conseil d'administration et rapporte au comité Révision de Swisscom SA. Lorsqu'il se réunit en séance, le comité Révision est informé des résultats des audits et de l'état de mise en œuvre des mesures prévues. Parallèlement aux rapports ordinaires, Group Internal Audit fait part de toutes les irrégularités portées à sa connaissance. Par ailleurs, Group Internal Audit privilégie la collaboration étroite et l'échange d'informations avec l'organe de révision externe. La planification des audits fait notamment l'objet de mesures de concertation suivies. Le plan de contrôle stratégique intégré, qui englobe le plan annuel des organes de révision interne et externe, est établi annuellement sur la base d'une analyse des risques, puis présenté au comité Révision pour approbation. Indépendamment de ces contrôles, les organes de révision peuvent se voir confier des contrôles spéciaux, déclenchés suite à des informations communiquées sur la plateforme de «whistleblowing» exploitée par Group Internal Audit. P. 79 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise – Gestion du développement durable – Concept de gestion général– Responsabilité à long terme, mise en œuvre et réglementation des compétences du Conseil d'administration Le Conseil d'administration s'est engagé en faveur d'une stratégie s'inscrivant dans la durée. Il a délégué la gestion des affaires courantes au CEO de Swisscom SA. Les thèmes d'ordre économique, écologique ou social sont traités par les différents comités du Conseil d'administration ou intégrés dans la gestion du développement durable. La responsabilité d'entreprise incombe à la division du groupe Communication d'entreprise, qui est chargée de la mise en œuvre de la stratégie correspondante. Quant à la définition des objectifs propres aux divisions et à la mise en œuvre des mesures correspondantes, elles ont lieu en concertation avec les unités concernées. Pour surveiller la performance, l'organe de direction suprême (Direction du groupe) dispose des instruments de contrôle ci-après, introduits en 2010: révision annuelle du degré de mise en œuvre de la stratégie, intégration des principales mesures dans un rapport hebdomadaire de Group Communications et établissement de rapports trimestriels sur les risques environnementaux à l'intention du Risk Management. P. 77 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise – Gestion du développement durable – Concept de gestion général– CR-Governance
4.10	Procédures d'évaluation de l'organe de direction suprême du point de vue de la performance en termes de développement durable	˜	Voir 4.9
4.11	Principe de précaution	˜	P. 81 Rapport financier – Gouvernement d'entreprise – Gestion du développement durable – Principe de précaution Les «Welcome Days» ou «journées de bienvenue» permettent de sensibiliser les nouvelles recrues de Swisscom aux questions d'ordre écologique et social ainsi qu'aux valeurs fondamentales et directives en vigueur. De leur côté, les collaborateurs en contact avec la clientèle suivent des stages réguliers qui traitent en profondeur des principaux aspects de la responsabilité d'entreprise. Par ailleurs, des mesures préventives sont prises dans le cadre de la gestion opérationnelle des risques et de la sécurité. Swisscom vérifie systématiquement en cours de développement l'impact sur l'environnement des nouvelles prestations. Ce contrôle est effectué dès les premières étapes du processus de développement. En 2010, tous les collaborateurs ayant des enfants ont été invités à des séances d'information sur l'utilisation des médias par les enfants et les adolescents.



			Voir 3.6
4.12	Conventions, principes ou autres initiatives externes	˜	Voir 3.6 P. 99 Rapport financier – Gouvernement d'entreprise – Gestion du développement durable – Responsabilité en matière d'environnement et de climat– Affiliations/partenariats Swisscom travaille en collaboration avec des associations et des organisations qui visent des objectifs identiques aux siens. > European Telecommunications Network Operators (ETNO), Working Group Sustainability: Swisscom est l'un des premiers opérateurs de télécommunication en Europe à avoir signé la Charte environnementale de l'ETNO en 1996 puis la Charte de développement durable en 2002. Le 28 septembre 2010, 16 opérateurs et 4 fabricants ont en outre signé le Code de conduite et défini des objectifs communs d'économie d'énergie. > ETNO Energy Task Team: le groupe ETNO réunit des opérateurs de télécommunication européens qui s'intéressent en particulier à la question de l'efficacité énergétique et à la problématique du CO_2. Swisscom dirige l'ETNO Energy Task Team, conjointement avec Telecom Italia, depuis 2007. Dans le cadre du groupe ETNO, les participants échangent librement leur point de vue sur des projets ambitieux dans le domaine de l'efficacité énergétique et défendent ensemble leurs intérêts auprès des constructeurs. > ETSI: Swisscom est présente au sein du groupe de travail Environmental Engineering de l'Institut européen des normes de télécommunication (European Telecommunications Standards Institute, ETSI) depuis cinq ans. L'entreprise y a soutenu une extension de l'application de la norme ETSI EN 300019-1-3 (classe 3.1) pour l'exploitation d'installations informatiques. Cette norme facilitera la mise en place du nouveau concept de refroidissement par l'air extérieur dans les centres de données. Le groupe de travail élabore actuellement de nouveaux standards en vue d'uniformiser la méthode de contrôle de la consommation d'électricité ainsi que l'établissement du bilan du cycle de vie des équipements réseau et des terminaux. > Association suisse pour l'intégration de l'écologie dans la gestion d'entreprises (ASIEGE): Swisscom en fait partie depuis 1999. > Transparency International (Suisse): association de lutte contre toutes les formes de corruption, dont Swisscom est membre depuis 2005. > Agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC): Swisscom y a adhéré en 2003 et a signé, en 2004, une convention d'objectifs visant à réduire les émissions de CO_2 et à améliorer l'efficacité énergétique. > WWF Suisse: Swisscom fait partie du WWF Climate Group. Elle soutient également, à titre de sponsor principal, le projet «EMERAUDE» du WWF, un réseau européen qui s'est donné pour mission de protéger les animaux, les plantes et les biotopes menacés. Swisscom parraine en outre le Parc National Suisse et contribue au programme «GLOBE», qui vise à sensibiliser les écoliers aux problèmes liés à l'environnement et propose un forum mondial pour les enseignants, les classes et les scientifiques. > Association pour une électricité respectueuse de l'environnement (AERE): Swisscom y est représentée au comité directeur depuis 2006. > Association energo: association qui entend augmenter l'efficacité énergétique des bâtiments. Swisscom y est représentée au comité directeur depuis 2008. Swisscom a signé quatre conventions externes: la Charte de Durabilité de l'ETNO, le Code de conduite pour les équipements à haut débit et le Code of Conduct of Digital TV Services Equipment (décodeurs) au niveau européen, ainsi que les négociations d'objectifs pour la réduction de CO_2 et l'amélioration de l'efficacité énergétique de l'AEnEC au niveau suisse. Par ailleurs, Swisscom participe au Carbon Disclosure Project.



4.13	Affiliations/adhésions	˜	Voir 4.12 pour les affiliations, les partenariats et les initiatives dans le domaine environnemental P. 95 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise – Engagement social et culturel– Affiliations / partenariats Les affiliations et partenariats sont examinés à la lumière de critères clairement définis. Au premier plan figurent la pertinence thématique pour la société ou pour Swisscom, l'ancrage et l'importance au niveau national, la volonté de conclure un partenariat à long terme ainsi que la réputation de l'organisation. P. 93 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise – Engagement social et culturel – Personnes en détresse Divers partenariats reflètent l'attachement de Swisscom à la Suisse. > Chaîne du Bonheur: Swisscom parraine la fondation Chaîne du Bonheur depuis 1946. Au travers de cet engagement, elle soutient également le travail des 30 organisations partenaires de cet organisme d'entraide. > La Main Tendue: Swisscom est le partenaire de communication officiel de la Main Tendue – téléphone 143. Ouvert 24 heures sur 24, ce service d'écoute s'adresse aux personnes en situation de vie difficile. > Partenariat avec Pro Senectute et la terzStiftung: désireuse de faire profiter les personnes âgées des avantages du monde numérique, - Swisscom collabore depuis un an avec Pro Senectute. La terzStiftung, dont Swisscom est partenaire depuis 2007, s'engage en faveur de l'autonomie et de la sécurité des personnes âgées. > Compisternli – un projet intergénérationnel: CompiSternli forme des enfants pour qu'ils initient les personnes âgées au monde de la téléphonie mobile. Swisscom soutient ce projet en mettant à disposition l'infrastructure et les prestations de communication nécessaires.
4.14	Groupes de parties prenantes	˜	P. 79 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise – Gestion du développement durable – Dialogue avec les parties prenantes et champs d'action: Swisscom recherche le dialogue avec toutes les parties prenantes importantes. Les moyens utilisés sont les suivants: médias électroniques, entretiens téléphoniques, enquêtes, séances d'information ou de travail, roadshows, conférences, visites chez le client, Swisscom Shops. - En 2010 également, les attentes et les demandes des parties prenantes ont été directement intégrées au sein de projets concrets. Parmi les différentes parties prenantes figurent les: > Clients: les clients privés font l'objet d'enquêtes régulières visant à déterminer leurs besoins. Les Customer Relationship Managers sont en outre présents dans les Customer Touch Points afin de constater les attentes des clients «à la source». Les grands clients sont quant à eux interrogés tous les trimestres sur la question du développement durable. Depuis l'introduction de la campagne Green ICT, l'évaluation de - Swisscom en tant qu'opérateur de télécommunications durable a progressé de plus de 7% dans les sondages effectués auprès de la clientèle. Swisscom entretient des contacts réguliers avec les associations de consommateurs dans toutes les régions linguistiques. Par ailleurs, elle tient différents blogs et forums électroniques, parmi lesquels un blog environnemental qui a vu le jour en 2006 et, depuis un an, un blog dédié à la responsabilité d'entreprise. > Collaborateurs: Swisscom mène une enquête annuelle auprès de ses collaborateurs. Elle organise également une table ronde en présence des représentants du personnel. Tout collaborateur qui constate des pratiques douteuses en matière d'information financière est invité à les dénoncer. Il existe à cet effet un processus de dénonciation des irrégularités («whistleblowing»). Le comité Révision (Audit Committee) rattaché au Conseil d'administration enregistre les déclarations en interne. > Fournisseurs: les différents services des achats rencontrent une fois par an leurs principaux fournisseurs lors du Key Supplier Day. Fin



			mars 2010, Swisscom a décerné pour la première fois des distinctions (Supplier Awards) à des fournisseurs dans les catégories Innovation, Coopération et Développement durable. Dans le cadre de la gestion des relations avec les fournisseurs, les services des achats abordent des thèmes tels que les résultats des évaluations, les négociations des objectifs et le respect des mesures. > Actionnaires et bailleurs de fonds tiers: parallèlement à l'Assemblée générale annuelle, des présentations aux analystes, des roadshows et des conférences téléphoniques périodiques favorisent les échanges entre les actionnaires et Swisscom. De surcroît, Swisscom entretient des contacts ciblés avec de nombreux bailleurs de fonds tiers et autres agences de notation dans le domaine du développement durable. > Partenaires et ONG: Swisscom attache de l'importance aux échanges avec ses partenaires dans le cadre de différents projets, notamment avec le WWF Climate Group, la Fondation Suisse pour la Protection de l'Enfant et des organisations qui s'intéressent aux besoins spécifiques des groupes sociaux défavorisés. Ainsi, elle est partenaire de pro audito Suisse (aide aux malentendants), de procom (aide aux personnes sourdes) et de Pro Senectute (aide aux personnes âgées). Swisscom collabore avec la Fondation de recherche sur la communication mobile, à laquelle elle assure un soutien financier. Implantée au sein de l'EPF de Zurich, cette fondation d'utilité publique encourage la recherche scientifique consacrée aux opportunités et aux risques de la communication mobile, la publication des résultats de cette recherche dans les magazines scientifiques, ainsi que l'information du grand public dans un esprit de parfaite neutralité. > Autorités: depuis plusieurs années, Swisscom organise une manifestation de deux jours avec l'ensemble des responsables TIC des directions cantonales de l'instruction publique. Les applications de données mobiles connaissent un succès croissant auprès de la clientèle. Toutefois, si la communication mobile est largement appréciée et utilisée, l'infrastructure requise est, quant à elle, mal acceptée. Le développement du réseau se trouve donc à la croisée d'intérêts divergents. Swisscom entretient depuis des années un dialogue avec les riverains et les communes. «DIALOGmodel» offre une nouvelle dimension à ces efforts de conciliation des intérêts. Lancé à l'initiative de Swisscom et de concurrents sur le marché suisse de la téléphonie mobile, cet accord garantit aux responsables communaux des informations régulières concernant la planification du réseau sur leur territoire et leur permet, lors de projets de construction, de désigner d'autres emplacements appropriés. Les cantons de Lucerne et d'Argovie ont signé l'accord respectivement en 2008 et 2009. Ils ont été rejoints par les communes de Reinach (BL) et d'Arbon (TG) au cours de l'exercice sous revue. > Législateur: Swisscom s'occupe de questions politiques et réglementaires et défend ses intérêts en informant les partis politiques, les autorités et les associations. > Médias: fondé sur des principes journalistiques professionnels, le travail de Swisscom avec les médias s'inscrit dans une relation de partenariat.
4.15	Sélection des groupes de parties prenantes	˜	Voir 4.14
4.16	Implication des groupes de parties prenantes	˜	Voir 3.5 et 4.14
4.17	Questions et préoccupations des parties prenantes	˜	Voir 3.5 et 4.14
	Indicateurs de performance économique		
	Concept de gestion		P. 26 Rapport financier – Environnement, stratégie et organisation – Stratégie d'entreprise P. 68 Rapport financier – Ajouts et prévisions
EC1	Valeur économique directe créée et distribuée	˜	P. 82 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise – compte de création de valeur



EC2	Implications financières liées au changement climatique	ž	P. 75 Rapport financier – Risques – Facteurs de risques – Risques liés à l'environnement et à la santé Le changement climatique, enfin, recèle lui aussi un risque pour Swisscom dans la mesure où l'intensité accrue des précipitations ainsi que la hausse des températures pourraient empêcher le bon fonctionnement des réseaux de télécommunications de Swisscom, certaines stations de base et certains centraux de télécommunications étant directement menacés. Voir EN5, EN6, EN7, EN18 et EN26 Informations supplémentaires sur les activités spécifiques de Swisscom, voir le Carbon Disclosure Project (CDP). Lien: cdproject
EC3	Etendue de la couverture socioprofessionnelle	˜	P. 165 Comptes annuels – Notes aux comptes consolidés du groupe – 10 Prévoyance professionnelle Voir LA3 P. 36 Rapport financier – Collaborateurs – Institutions de prévoyance La prévoyance professionnelle obligatoire et surobligatoire pour la majeure partie des collaborateurs de Swisscom en Suisse a été confiée à comPlan, la propre institution de prévoyance de Swisscom. Fin 2010, 17 600 collaborateurs de Swisscom et 6 000 bénéficiaires de rentes étaient assurés auprès de comPlan. L'institution a réalisé au cours de l'exercice un rendement net de 4,35% sur la fortune de prévoyance. Au 31 décembre 2010, la valeur de marché de cette fortune s'élevait à CHF 7,2 milliards. Le taux de couverture atteint 100,0%, conformément aux exigences définies par les normes suisses de présentation des comptes des institutions de prévoyance professionnelle. Le Conseil de fondation a procédé à diverses adaptations du plan de prévoyance afin de garantir à long terme la stabilité financière de l'institution compte tenu du niveau des taux d'intérêt particulièrement bas et de l'allongement de l'espérance de vie. Les adaptations, qui entrent en vigueur en 2011, comprennent des mesures touchant tant les prestations de prévoyance que les cotisations. En particulier, le montant des rentes de vieillesse des futurs bénéficiaires de rentes sera réduit; en revanche, les rentes actuelles ne seront pas modifiées.
EC4	Subventions et aides publiques significatives reçues	˜	Du point de vue du groupe, aucun fait soumis au devoir d'annonce selon la norme IAS 20 n'est à mentionner pour l'exercice 2010.
EC5	Comparaison entre les salaires d'entrée de base et le salaire minimum local	˜	P. 38 Rapport financier – Collaborateurs – Rémunération des collaborateurs La législation suisse ne fixe pas de salaire minimal. Les partenaires sociaux traitent cette question par le biais des conventions collectives de travail. La CCT de Swisscom prévoit un salaire minimal de CHF 45 500 (pour une semaine de 40 heures ou 2 080 heures de travail par an). Présente dans toute la Suisse, Swisscom ne constate pas de différences majeures entre ses différents sites en matière de fixation du salaire. Les principaux sites de l'entreprise sont à Bellinzone, Berne, Coire, Lausanne, Lucerne, Olten, Saint-Gall, Sion et Zurich (sites employant plus de 400 collaborateurs). Une enquête portant sur les salaires d'entrée des plus jeunes collaborateurs (21 ans au maximum) du centre d'appels de - Swisscom révèle que le salaire horaire moyen est de CHF 27.90 pour les débutants (échelon de fonction le plus répandu). Ce montant correspond à une valeur de 127% par rapport au salaire minimal de CHF 21.90.
EC6	Sélection des fournisseurs sur les sites	Ø	Le périmètre du rapport de développement durable se limite aux filiales suisses de Swisscom, ce qui ôte toute pertinence à l'indicateur.
EC7	Sélection du personnel sur les sites	Ø	Le périmètre du rapport de développement durable se limite aux filiales suisses de Swisscom, ce qui ôte toute pertinence à l'indicateur.
EC8	Investissements en matière d'infrastructures et services pour l'intérêt public	˜	P. 18 Rapport financier – Environnement, stratégie et organisation – Environnement légal et réglementaire – Loi sur les télécommunications (LTC) La loi sur les télécommunications règle en premier lieu les conditions auxquelles les fournisseurs de services occupant une position dominante sur le marché sont tenus de mettre leur réseau à la disposition d'autres fournisseurs de services de télécommunication. Elle englobe un catalogue exhaustif des différentes formes d'accès et se limite, dans le domaine du «dernier kilomètre», aux lignes de cuivre du réseau de l'ancienne entreprise des PTT. Les services d'accès spécifiés dans la loi doivent être proposés à des conditions réglementées et en particulier à



			des prix orientés en fonction des coûts. Outre l'accès au réseau, la loi sur les télécommunications vise à garantir qu'un service universel sûr et d'un prix abordable soit fourni à toutes les catégories de la population et dans tout le pays. Le Conseil fédéral détermine périodiquement l'étendue des prestations ainsi que les directives en matière de qualité et de prix. La concession de service universel attribuée en 2007 à - Swisscom par la Commission fédérale de la communication (ComCom) couvre la période 2008–2017. Par ailleurs, la loi sur les télécommunications règle les modalités relatives à l'utilisation du spectre des fréquences de radiocommunication, assure que le trafic des télécommunications ne soit pas perturbé et qu'il respecte les droits de la personnalité et les droits immatériels (protection des données et secret des télécommunications) et protège contre la publicité de masse déloyale et les services à valeur ajoutée abusifs. P. 93 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise – Engagement social et culturel– Principes– Service universel Swisscom est concessionnaire du service universel pour la Suisse en matière de télécommunications et s'est vue confirmée dans ce rôle jusqu'en 2017. Le service universel garantit la fourniture à la population suisse d'un accès au réseau analogique ou numérique sur l'ensemble du territoire national. Relèvent du service universel la téléphonie vocale (y compris les services de télécopie, l'accès à Internet et les services supplémentaires), la mise à disposition de cabines téléphoniques publiques (publiphones), les services d'appel d'urgence, les annuaires ainsi que les services de commutation destinés aux malentendants et aux malvoyants. Pour ce qui est de l'accès Internet à haut débit, la législation prévoit un débit de transmission minimum de 600/100 kbit/s. P. 94ff. Rapport financier – Responsabilité d'entreprise – Engagement social et culturel – Promotion de la protection de la jeunesse dans les médias et des compétences en matière de médias – Internet à l'école – Service aux écoles Depuis 2001, Swisscom connecte gratuitement à Internet toutes les écoles primaires et secondaires du pays. Fin 2010, plus de 97% des écoles étaient raccordées aux réseaux de formation cantonaux. Swisscom a poursuivi l'initiative «Internet à l'école» alors que le partenariat conclu avec la Confédération a officiellement pris fin en 2007. A l'avenir également, elle entend proposer des offres répondant aux besoins quotidiens des écoles. En 2010, Swisscom a développé les projets suivants: Swisscom a étendu son offre aux écoles enfantines, répondant ainsi à un besoin exprimé par les directions cantonales de l'instruction publique. Concrètement, le nombre des raccordements dans le cadre de l'initiative va quasiment tripler dans les prochaines années. Les écoles qui ont besoin d'une connexion Internet performante – grandes écoles ou établissements utilisant beaucoup Internet – bénéficient désormais gratuitement d'un débit allant jusqu'à 50 Mbit/s.
EC9	Impacts économiques indirects	˜	P. 18 Rapport financier – Environnement, stratégie et organisation Environnement légal et réglementaire – Loi sur l'entreprise de télécommunications (LET) Le 1er janvier 1998, l'ancienne entreprise des PTT a été scindée, en vertu de la loi, en deux entités distinctes: la Poste Suisse et Swisscom SA (d'où l'appellation «société anonyme de droit public»). La LET et les statuts prévoient que Swisscom fournisse, en Suisse et à l'étranger, des services de télécommunication et de radiodiffusion ainsi que des produits et des services connexes. Selon la LET, la Confédération helvétique (ci-après «la Confédération») doit détenir la majorité du capital et des voix de Swisscom. Le Conseil fédéral définit tous les quatre ans ses objectifs en tant qu'actionnaire majoritaire de l'entreprise et les rend publics par souci de transparence envers les autres investisseurs. Les objectifs de la Confédération sont intégrés aux objectifs stratégiques et opérationnels d'entreprise fixés par le Conseil d'administration de Swisscom. Une modification de la LET serait nécessaire en cas d'abandon par la Confédération de sa position majoritaire dans Swisscom SA. De plus, Swisscom a l'obligation de négocier avec les associations du personnel la conclusion d'une convention collective de travail. La convention collective de travail en vigueur est datée du 1er janvier 2006. Aucune révision de la loi n'a eu lieu pendant l'exercice sous revue.



			P. 20 Rapport financier – Environnement, stratégie et organisation – Environnement légal et réglementaire – Lien avec la Confédération suisse (Confédération) La Confédération est légalement tenue de détenir la majorité du capital et des voix de Swisscom. En contrepartie, elle a la possibilité d'exercer son influence. Au travers de son engagement, la Confédération supporte des risques d'ordre financier et entrepreneurial qu'elle oriente en formulant certaines attentes envers Swisscom dans les objectifs stratégiques, notamment des directives concernant l'endettement maximal, les distributions de bénéfices et les participations à l'étranger.
	Indicateurs de performance écologique		
	Concept de gestion	ž	P. 95 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise – Responsabilité en matière d'environnement et de climat– Concept de gestion et objectifs Swisscom poursuit les objectifs de la Confédération définis dans le cadre d'une convention signée avec l'Agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC). Elle a par ailleurs obtenu la certification ISO 14001 pour ses filiales ayant des impacts significatifs sur l'environnement. Il s'agit des filiales Swisscom (Suisse) SA, Swisscom Broadcast SA, Swisscom IT Services SA et cablex SA, qui ont par ailleurs toutes obtenu la certification ISO 9001. D'ici fin 2015, Swisscom s'est fixé de nouveaux objectifs: renforcer encore son efficacité énergétique de 20% par rapport au 1er janvier 2010 et réduire ses émissions de CO_2 de 10% par rapport à 2010. Au total, Swisscom entend diminuer ses émissions directes de CO_2 de 60% par rapport à 1990, qui est l'année de référence. En 2010, Swisscom a par ailleurs formé ses responsables de projet sur la question des exigences environnementales dans le cadre de nouveaux projets. Governance: Principes Convention AEnEc: Documentation AEnEc
EN1	Matières et matériaux utilisés	˜	P. 98 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité en matière d'environnement et de climat– Protection de l'environnement dans l'entreprise Papier et autres matériaux Le papier est le principal matériau à durée de vie limitée exerçant un impact sur l'environnement. Pour l'administration interne, Swisscom utilise un papier entièrement recyclé, tandis que pour l'usage externe (publicité, imprimés), elle recourt exclusivement au papier muni du label FSC (Forest Stewardship Council). Par ailleurs, Swisscom a introduit l'envoi des factures tous les deux mois pour les clients générant de faibles montants ainsi que la facture électronique. En 2010, 4 890 tonnes de papier de qualité PEFC à 34 g/m2 ont été utilisés pour les annuaires téléphoniques. L'extension du réseau requiert l'utilisation de matériaux à longue durée de vie, tels que les câbles ou les fibres optiques: en 2010, Swisscom a posé au total 704 451 km de fibres optiques, 113 156 km de paires de câbles torsadés, 791 km de tubes en matière synthétique respectueuse de l'environnement et installé 5058 poteaux téléphoniques en bois.
EN2	Matières recyclées	˜	P. 98 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité en matière d'environnement et de climat– Protection de l'environnement dans l'entreprise Recyclage Swisscom réduit ses déchets en sélectionnant minutieusement les matériaux employés et prolonge autant que possible la durée d'utilisation des produits. Les déchets sont éliminés par des entreprises spécialisées et qualifiées. Ainsi, pour l'élimination et le recyclage des déchets, - Swisscom a conclu un contrat avec la Bourse aux déchets pour la Suisse. Les déchets spéciaux sont, conformément aux prescriptions légales, éliminés par des entreprises spécialisées dûment autorisées. Les 946 tonnes de déchets sont séparées en 17 types et entrent dans les trois grandes catégories Recyclage (73%), Elimination dans des centres d'incinération (26%) et Déchets spéciaux (1%).

			Parmi les matériaux recyclés, le papier utilisé sur les sites (responsabilité individuelle), l'eau de pluie ainsi que le chauffage à distance de la station d'épuration située à proximité sont utilisés pour le siège principal de Swisscom.
EN3	Consommation d'énergie directe répartie par source d'énergie primaire	˜	P. 96 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité en matière d'environnement et de climat– Energie Consommation de combustibles La consommation de gaz naturel et de chaleur à distance fait l'objet d'un relevé. La consommation d'huile de chauffage est évaluée chaque année pour huit bâtiments représentatifs: les chiffres de la consommation calculés pour l'exercice sont extrapolés sur la base de la surface totale des bâtiments. La consommation exacte sera connue fin mai 2011. En 2010, Swisscom a consommé 208,2 térajoules (57,8 GWh) pour le chauffage des bâtiments, soit un recul de 2% par rapport à 2009. Les modes de chauffage utilisés sont le mazout (72%), le gaz naturel (15%) et le chauffage à distance (13%). En 2010, Swisscom a réalisé de nouveaux assainissements de bâtiments et a lancé quatre initiatives en faveur de la diminution de l'énergie et de la réduction des émissions de CO_2 dans le secteur du bâtiment: une gestion de l'énergie pour les 40 plus grands bâtiments, des mesures d'optimisation de l'exploitation, l'introduction d'une procédure standardisée d'assainissement des installations de chauffage et l'abaissement de la température de 5 °C dans les centraux téléphoniques. Cette dernière mesure a d'ailleurs généré une économie d'huile de chauffage de 40%. Swisscom a par ailleurs mené un essai pilote pour contrôler l'énergie dans son plus grand bâtiment à Zurich-Herden. Les résultats servent tant à optimiser l'exploitation qu'à améliorer l'automation des bâtiments et la surveillance des bâtiments.
EN4	Consommation d'énergie indirecte répartie par source d'énergie primaire	˜	P. 100 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité en matière d'environnement et de climat– Indicateurs environnementaux en Suisse Consommation d'énergie électrique, d'énergie renouvelable et de courant écologique La quantité d'électricité nécessaire en 2009 était de 402 GWh; en 2010, elle était de 404 GWh. La légère augmentation de la consommation électrique s'explique par le développement des activités et par l'expansion de l'infrastructure de réseau. A moyen terme, il faut s'attendre à une stabilisation de la consommation. En 2010, Swisscom a utilisé exclusivement du courant issu à 100% d'énergies renouvelables. Pour le mix de courant utilisé dans l'infrastructure de réseau et dans les bâtiments gérés par Swisscom, la part d'électricité provenant des centrales nucléaires, d'origine non connue et produite à partir d'énergies fossiles fait l'objet d'une compensation. La consommation des bureaux loués sur d'autres sites n'est pas enregistrée. Avec 1,6 GWh de courant écologique «naturemade star» produit à partir d'énergie solaire (0,4 GWh) et d'énergie éolienne (1,2 GWh), Swisscom est toujours la principale consommatrice d'énergies alternatives en Suisse. Elle s'est d'ailleurs vue confirmer le label «100% énergie renouvelable» par le WWF.
EN5	Energie économisée	˜	P. 96 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité en matière d'environnement et de climat– Energie Consommation de combustibles En 2010, Swisscom a réalisé de nouveaux assainissements de bâtiments et a lancé quatre initiatives en faveur de la diminution de l'énergie et de la réduction des émissions de CO_2 dans le secteur du bâtiment: une gestion de l'énergie pour les 40 plus grands bâtiments, des mesures d'optimisation de l'exploitation, l'introduction d'une procédure standardisée d'assainissement des installations de chauffage et l'abaissement de la température de 5 °C dans les centraux téléphoniques. Cette dernière mesure a d'ailleurs généré une économie d'huile de chauffage de 40%. Swisscom a par ailleurs mené un essai pilote pour contrôler l'énergie dans son plus grand bâtiment à Zurich-Herden. Les résultats servent tant à optimiser l'exploitation qu'à améliorer l'automation des bâtiments et la surveillance des bâtiments.

			Projet Mistral En 2010, Swisscom a poursuivi la mise en œuvre de son projet d'économies d'énergie Mistral. Mistral désigne une méthode de refroidissement, utilisant exclusivement l'air extérieur tout au long de l'année. Ce procédé se substitue aux anciens systèmes de refroidissement à compresseurs, très énergivores, et améliore nettement l'efficacité énergétique. De plus, Mistral permet d'éviter l'utilisation de réfrigérants nocifs pour l'environnement. Cette méthode de refroidissement a été installée dans 432 centraux téléphoniques en 2010, ce qui représente une progression de 35% par rapport à l'année passée. En 2010, 15 stations de base mobiles et 5 stations émettrices de Swisscom Broadcast ont été équipées en conséquence. Le refroidissement par l'air extérieur constitue également une alternative réaliste pour le refroidissement des centres de calcul. Fin 2010, l'économie d'énergie cumulée réalisée par rapport à l'ancienne méthode de refroidissement s'est montée à 15,3 GWh. Lorsque - Swisscom aura remplacé la totalité des systèmes de refroidissement de son réseau de commutation, elle économisera jusqu'à 45 millions de kWh par an.
EN6	Initiatives prises pour améliorer l'efficacité énergétique et énergies renouvelables	˜	P. 96 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité en matière d'environnement et de climat- Energie Voir aussi EN5 pour la partie électricité Consommation de combustibles En 2010, Swisscom a réalisé de nouveaux assainissements de bâtiments et a lancé quatre initiatives en faveur de la diminution de l'énergie et de la réduction des émissions de CO_2 dans le secteur du bâtiment: une gestion de l'énergie pour les 40 plus grands bâtiments, des mesures d'optimisation de l'exploitation, l'introduction d'une procédure standardisée d'assainissement des installations de chauffage et l'abaissement de la température de 5 °C dans les centraux téléphoniques. Cette dernière mesure a d'ailleurs généré une économie d'huile de chauffage de 40%. Swisscom a par ailleurs mené un essai pilote pour contrôler l'énergie dans son plus grand bâtiment à Zurich-Herden. Les résultats servent tant à optimiser l'exploitation qu'à améliorer l'automation des bâtiments et la surveillance des bâtiments. Consommation d'énergie électrique, d'énergie renouvelable et de courant écologique La quantité d'électricité nécessaire en 2009 était de 402 GWh; en 2010, elle était de 404 GWh. La légère augmentation de la consommation électrique s'explique par le développement des activités et par l'expansion de l'infrastructure de réseau. A moyen terme, il faut s'attendre à une stabilisation de la consommation. En 2010, Swisscom a utilisé exclusivement du courant issu à 100% d'énergies renouvelables. Pour le mix de courant utilisé dans l'infrastructure de réseau et dans les bâtiments gérés par Swisscom, la part d'électricité provenant des centrales nucléaires, d'origine non connue et produite à partir d'énergies fossiles fait l'objet d'une compensation. La consommation des bureaux loués sur d'autres sites n'est pas enregistrée. Avec 1,6 GWh de courant écologique «naturemade star» produit à partir d'énergie solaire (0,4 GWh) et d'énergie éolienne (1,2 GWh), Swisscom est toujours la principale consommatrice d'énergies alternatives en Suisse. Elle s'est d'ailleurs vue confirmer le label «100% énergie renouvelable» par le WWF.
EN7	Initiatives prises pour réduire la consommation d'énergie indirecte	˜	P. 87 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Produits et services durables – Produits respectueux de l'environnement Les écobilans des réseaux et des terminaux réalisés au cours des dernières années ont tous mis en évidence que la consommation d'énergie des terminaux utilisés par les clients, l'énergie de production des terminaux et la consommation d'énergie des éléments du réseau sont des facteurs ayant une incidence sur l'environnement. Premiers succès mesurés du programme Green Customer Experience: > Centro-Router: Lancement de la gamme de routeurs Centro. Ces appareils ont été optimisés en termes de rayonnement, d'efficacité



			énergétique et d'emballage. Consommation d'énergie réduite de 25% en mode veille et bouton marche/arrêt pour le mode de fonctionnement sans fil. > Solidarcomm: Nouveau lancement de *solidar*comm dans les Swisscom Shops, l'objectif étant d'accroître de 30% d'ici 2015 le nombre de téléphones portables usagés rapportés par les consommateurs. > Facturation électronique: Essai pilote en vue de promouvoir la facturation électronique. Désormais, la facture en ligne est proposée par défaut aux clients. La version papier reste néanmoins offerte en option. > Ecomode plus: le rayonnement des téléphones sans fil Ecomode plus est aujourd'hui minimal. Les appareils Ecomode plus représentent 60% des ventes de téléphones sans fil. > Téléphones mobiles équipés de cellules photovoltaïques: en sa qualité de principal fournisseur de services de télécommunication du pays, -Swisscom a lancé en novembre 2009 un téléphone mobile équipé de cellules photovoltaïques, qui se recharge à l'énergie solaire. > Appareils chez les clients: l'Office fédéral de l'énergie et Motorola ont réalisé, dans le cadre d'une collaboration, un prototype de décodeur IPTV consommant moins de trois watts en mode veille. Cette valeur devrait être abaissée à un watt d'ici fin 2011. Aux côtés de dix autres opérateurs de télécommunication, Swisscom a lancé en 2009, à l'intention des fabricants de puces DSL, un concours portant sur la construction du routeur DSL le plus efficace possible. Le fabricant de puces sélectionné par Swisscom a développé un logiciel spécial afin de réduire encore plus la consommation d'énergie des routeurs. Le lancement de ce logiciel est prévu en 2011. En outre, tous les clients -Swisscom TV reçoivent des blocs multiprises ou des connecteurs radio permettant de couper entièrement l'alimentation électrique de leurs décodeurs et modems. > Pictogramme «myclimate»: la facture en ligne est le premier produit à avoir reçu ce label fin 2010.
EN8	Volume total d'eau prélevée	˜	P. 98 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité en matière d'environnement et de climat- Protection de l'environnement dans l'entreprise Eau La consommation d'eau est extrapolée sur la base d'une mesure moyenne pour 1995 et multipliée par le nombre d'équivalents plein-temps. La consommation d'eau dans les sanitaires a connu une légère hausse proportionnellement au nombre de collaborateurs. Toutefois, l'eau n'étant pas utilisée dans les processus commerciaux, cet aspect environnemental a un impact négligeable pour Swisscom.
EN9	Répercussions de la consommation d'eau	Ø	Non suivi, utilisation sanitaire de l'eau seulement
EN10	Eau recyclée et réutilisée	Ø	Non suivi
EN11	Terrains/bien-fonds situés dans ou à proximité de sites protégés	ž	P. 98 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité en matière d'environnement et de climat- Protection de l'environnement dans l'entreprise Sol et biodiversité Les stations de base et les stations émettrices, indispensables pour que les services de téléphonie, services radio et services TV puissent couvrir l'ensemble de la Suisse, sont parfois situées en dehors des zones habitées. Les surfaces scellées par station s'élèvent à quelques mètres carrés. A l'issue du démontage de stations de base désaffectées, Swisscom veille à la revalorisation du terrain laissé libre. Les stations de Kiental, de Gadmen et Guttannen ont été démantelées en 2010 et les terrains ainsi libérés ont été revalorisés d'après une directive interne de Swisscom Broadcast SA. Swisscom continue de parrainer le projet «EMERAUDE» du WWF sous la forme d'un soutien financier et par le biais d'une intervention personnelle, sur place, des collaborateurs à l'occasion des Nature Days.
EN12	Répercussions sur la biodiversité	˜	P. 98 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité en matière d'environnement et de climat- Protection de l'environnement dans l'entreprise

			Swisscom continue de parrainer le projet «EMERAUDE» du WWF sous la forme d'un soutien financier et par le biais d'une intervention personnelle, sur place, des collaborateurs à l'occasion des Nature Days. P. 99 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité en matière d'environnement et de climat– Affiliations / Partenariats Swisscom fait partie du WWF Climate Group. Elle soutient également, à titre de sponsor principal, le projet «EMERAUDE» du WWF, un réseau européen qui s'est donné pour mission de protéger les animaux, les plantes et les biotopes menacés.
EN13	Habitats naturels protégés ou restaurés	ž	P. 98 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité en matière d'environnement et de climat- Protection de l'environnement dans l'entreprise Voir EN11
EN14	Stratégies visant la protection de la biodiversité	ž	Mesures prises voir EN12
EN15	Espèces menacées	™	Non suivi
EN16	Emissions de gaz à effet de serre	˜	P. 97 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité en matière d'environnement et de climat– Climat Bilan carbone En léger recul, le bilan carbone de Swisscom découlant de la consommation directe d'énergies fossiles se monte à 25 422 tonnes de CO_2, dont 49,7% provenant des carburants et 50,3% des combustibles. Swisscom reste ainsi dans le cadre des objectifs convenus avec l'Agence de l'énergie pour l'économie (AenEC). Le mix de courant consommé ainsi que le chauffage à distance ne sont pas produits à partir d'énergies fossiles et, partant, ne libèrent pas de CO_2. Dans son rapport, Swisscom applique le facteur de conversion de l'AEnEC pour la production d'électricité. Actuellement, Swisscom renonce à estimer les autres émissions indirectes de CO_2 de portée 3 selon l'Initiative du Protocole des gaz à effet de serre. Elle poursuit toutefois la mesure des émissions de CO_2 dans la logistique de ses fournisseurs. P. 100 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité en matière d'environnement et de climat– Indicateurs environnementaux en Suisse
EN17	Autres émissions de gaz à effet de serre	Ø	Non pertinent
EN18	Initiatives visant la réduction des émissions de gaz à effet de serre	˜	P. 96ff Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité en matière d'environnement et de climat– Climat Consommations de combustibles et de carburants, politique de mobilité Voir EN6 et EN29 P. 100 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité en matière d'environnement et de climat– Indicateurs environnementaux en Suisse
EN19	Emissions de substances appauvrissant la couche d'ozone	ž	Si aucun système de refroidissement par air frais (Mistral) n'est disponible, il est possible d'employer des réfrigérants pour les installations de réfrigération de l'exploitation. La maintenance et l'élimination des installations sont effectuées dans le cadre des prescriptions légales (ChemRRV).
EN20	NOx, SOx et autres émissions dans l'air	ž	P. 100 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité en matière d'environnement et de climat– Indicateurs environnementaux en Suisse
EN21	Déversements des eaux usées	Ø	Non suivi, utilisation sanitaire de l'eau seulement
EN22	Déchets, par type et méthode d'élimination	˜	P. 98 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Protection de l'environnement dans l'entreprise Recyclage



			Swisscom réduit ses déchets en sélectionnant minutieusement les matériaux employés et prolonge autant que possible la durée d'utilisation des produits. Les déchets sont éliminés par des entreprises spécialisées et qualifiées. Ainsi, pour l'élimination et le recyclage des déchets, -Swisscom a conclu un contrat avec la Bourse aux déchets pour la Suisse. Les déchets spéciaux sont, conformément aux prescriptions légales, éliminés par des entreprises spécialisées dûment autorisées. Les 946 tonnes de déchets sont séparées en 17 types et entrent dans les trois grandes catégories Recyclage (73%), Elimination dans des centres d'incinération (26%) et Déchets spéciaux (1%). Parmi les matériaux recyclés, le papier utilisé sur les sites (responsabilité individuelle), l'eau de pluie ainsi que le chauffage à distance de la station d'épuration située à proximité sont utilisés pour le siège principal de Swisscom. P. 100 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité en matière d'environnement et de climat– Indicateurs environnementaux en Suisse
EN23	Déversements significatifs	˜	Aucun déversement significatif en 2010
EN24	Déchets jugés dangereux aux termes de la Convention de Bâle	˜	Swisscom n'a transporté en 2010 aucun déchet décrit par la Convention de Bâle
EN25	Conséquences de l'évacuation et du ruissellement des eaux usées sur la biodiversité	˜	Les eaux usées s'écoulent dans le système de canalisation des communes et sont traitées dans des stations d'épuration.
EN26	Initiatives visant la réduction des impacts environnementaux	˜	P. 87 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Produits et services durables Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom Suisse a lancé le programme Green Customer Experience à l'intention des particuliers. Il voue une attention particulière à divers aspects écologiques comme le rayonnement et l'efficacité énergétique. Les écobilans des réseaux et des terminaux réalisés au cours des dernières années ont tous mis en évidence que la consommation d'énergie des terminaux utilisés par les clients, l'énergie de production des terminaux et la consommation d'énergie des éléments du réseau sont des facteurs ayant une incidence sur l'environnement. Premiers succès mesurés du programme Green Customer Experience: > Centro-Router: Lancement de la gamme de routeurs Centro. Ces appareils ont été optimisés en termes de rayonnement, d'efficacité énergétique et d'emballage. Consommation d'énergie réduite de 25% en mode veille et bouton marche/arrêt pour le mode de fonctionnement sans fil. > Solidarcomm: Nouveau lancement de *solidar*comm dans les Swisscom Shops, l'objectif étant d'accroître de 30% d'ici 2015 le nombre de téléphones portables usagés rapportés par les consommateurs. > Facturation électronique: Essai pilote en vue de promouvoir la facturation électronique. Désormais, la facture en ligne est proposée par défaut aux clients. La version papier reste néanmoins offerte en option. > Ecomode plus: le rayonnement des téléphones sans fil Ecomode plus est aujourd'hui minimal. Les appareils Ecomode plus représentent 60% des ventes de téléphones sans fil. > Téléphones mobiles équipés de cellules photovoltaïques: en sa qualité de principal fournisseur de services de télécommunication du pays, Swisscom a lancé en novembre 2009 un téléphone mobile équipé de cellules photovoltaïques, qui se recharge à l'énergie solaire. > Appareils chez les clients: l'Office fédéral de l'énergie et Motorola ont réalisé, dans le cadre d'une collaboration, un prototype de décodeur IPTV consommant moins de trois watts en mode veille. Cette valeur devrait être abaissée à un watt d'ici fin 2011. Aux côtés de dix autres opérateurs de télécommunication, Swisscom a lancé en 2009, à l'intention des fabricants de puces DSL, un concours portant sur la



			construction du routeur DSL le plus efficace possible. Le fabricant de puces sélectionné par Swisscom a développé un logiciel spécial afin de réduire encore plus la consommation d'énergie des routeurs. Le lancement de ce logiciel est prévu en 2011. En outre, tous les clients - Swisscom TV reçoivent des blocs multiprises ou des connecteurs radio permettant de couper entièrement l'alimentation électrique de leurs décodeurs et modems. > Pictogramme «myclimate»: la facture en ligne est le premier produit à avoir reçu ce label fin 2010. Formations Des mesures supplémentaires ont été mises en œuvre dans le cadre de la formation comportementale interne: des roadshows et des messages vidéo sur le thème de la responsabilité d'entreprise, diffusés sur l'intranet ont sensibilisé les collaborateurs à une utilisation des technologies radio limitant le rayonnement. Les collaborateurs des Shops sont désormais en mesure de fournir aux personnes intéressées de précieux conseils pour réduire le rayonnement des technologies de communication sans fil. Services durables Les services présentant un avantage écologique certain sont signalés en conséquence. C'est notamment le cas de la téléconférence, des communications unifiées, de la téléprésence et du télétravail. Un modèle de calcul conçu par Swisscom indique aux clients commerciaux les économies que ces services leur permettent de réaliser en termes de coûts, de temps et d'émissions de CO_2. > Services écologiques: ils sont répartis dans les catégories «Réduire les déplacements» (visioconférences, postes de télétravail, optimisation de la logistique) et «Economiser de l'énergie» (délocalisation et virtualisation des serveurs dans des centres de calcul efficaces). Un outil de vente spécial, des manifestations Green ICT spécifiques et l'outil de calcul Green ICT présentent les potentiels d'économies aux clients. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a organisé des formations sur les services écologiques à l'intention des parties prenantes intéressées. Sur huit sites, Swisscom a lancé Telepresence, la solution de visioconférence plus vraie que nature. Une étude présentée lors d'une conférence de presse conjointe de Swisscom et du WWF a révélé que le monde économique suisse était entièrement disposé à recourir plus souvent aux systèmes de téléconférence modernes et à réduire ainsi la fréquence des déplacements Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom a organisé des formations sur les services écologiques à l'intention des parties prenantes intéressées. Sur huit sites, Swisscom a lancé Telepresence, la solution de visioconférence plus vraie que nature. Une étude présentée lors d'une conférence de presse conjointe de Swisscom et du WWF a révélé que le monde économique suisse était entièrement disposé à recourir plus souvent aux systèmes de téléconférence modernes et à réduire ainsi la fréquence des déplacements. > Recyclage: Swisscom offre une garantie de deux ans sur tous les appareils de télécommunication et propose un service de réparation. - Swisscom reprend en outre tous les appareils électroniques issus de son assortiment. Ce service est proposé en collaboration avec SWICO Recycling, la commission de recyclage de l'Association économique suisse de la bureautique, de l'informatique, de la télématique et de la technique d'organisation. Une taxe de recyclage assure le financement du système. La statistique en matière de recyclage est disponible auprès de SWICO. > Solidarcomm: en 2010, environ 37 000 appareils de téléphonie mobile ont été repris avant d'être, pour la plupart, revendus par une entreprise tierce à des pays demandeurs de téléphones d'occasion avantageux. Le produit de la vente est reversé en intégralité à «Terre des Hommes Suisse» et à «Réalise». > Services réservés aux collaborateurs: pendant l'exercice sous revue, Swisscom a soutenu, à l'intention de ses collaborateurs, l'extension de la plateforme visant à réduire les émissions de CO_2. Elle entend ainsi promouvoir de nouvelles fonctionnalités telles que la sélection interactive d'objectifs personnels en matière de protection du climat. Plus de 2 000 collaborateurs participent à cette opération.



			> Vignette solaire: en parallèle à la commercialisation de téléphones mobiles équipés de cellules photovoltaïques, Swisscom a introduit la vignette solaire destinée aux clients qui n'utilisent pas ce terminal révolutionnaire, mais désirent tout de même accomplir un geste en faveur de ce type d'énergie. En déboursant CHF 8 pour l'achat de la vignette, le client a la garantie qu'une quantité suffisante d'énergie solaire est injectée dans le réseau pour la consommation électrique de son téléphone mobile. > Facture en ligne: la facture en ligne gagne du terrain sur la facture papier. Au total, 10% des clients de Swisscom ont opté pour cette solution écologique attrayante. Nos produits et services respectueux de l'environnement pour lesquels nous entendons augmenter chaque année le chiffre d'affaires de 10% sont les suivants: Grandes entreprises : Managed Communication&Collaboration (MCC), TelePresence, Conferencing Services, Webex, Housing. Petites et moyennes entreprises: Shared Hosted Exchange, Online Backup Professional, Shared Office Professional, webhosting, Business Connect Professional. Clients privés: facture en ligne IT Services: hébergement, Storage&Backup, E-Bill/E-Invoice, ThinClients/laptops.
EN27	Emballages	ž	P. 91 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Produits et services durables - Responsabilité des produits Emballages Depuis 2009, Swisscom renonce à la plupart des emballages supplémentaires pour les téléphones mobiles et réduit considérablement les pièces jointes, telles que les modes d'emploi. En 2010, elle a décidé d'abandonner complètement les cartons d'emballage pour les appareils mobiles Postpaid, qui représentent 85% de tous les appareils vendus par l'entreprise. Ainsi, 14 tonnes de carton ont été économisées. Le concept d'emballage de la nouvelle gamme des routeurs Centro a également fait peau neuve: la part des fibres recyclables a été augmentée et l'emballage conçu pour être réutilisé.
EN28	Amendes liées à des violations de la réglementation en matière d'environnement	˜	En 2010, aucune amende ou sanction n'a été infligée pour violation des dispositions légales. Swisscom vérifie régulièrement le respect de la législation suisse en vigueur en matière environnementale dans le cadre du système de gestion de l'environnement et prend, le cas échéant, les mesures nécessaires pour adapter ses processus aux nouvelles conditions cadres. Au cours de l'exercice sous revue, Swisscom n'a eu connaissance d'aucun manquement relatif à cette législation au sein de l'entreprise.
EN29	Impacts du transport	˜	P. 96 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Protection de l'environnement dans l'entreprise Politique de mobilité et consommation de carburant Un service à la clientèle irréprochable requiert une certaine mobilité de la part du personnel. En 2010, un total de 66,1 millions de kilomètres a été parcouru au service de la clientèle, ce qui correspond à une consommation d'énergie de 172,3 térajoules (47,8 GWh). Par rapport à 2009, la consommation de carburant s'inscrit en recul de 3%. Les émissions moyennes de CO_2 par véhicule doivent être ramenées à 150 g/km d'ici à 2012 et à 130 g/km d'ici à 2015. Fin 2010, l'émission moyenne de la flotte de véhicules du personnel était de 150 g/km, selon le nouveau cycle européen automobile (New European Driving Cycle ou cycle NEDC). 73% des véhicules sont classés dans les catégories d'efficacité énergétique A et B. A cet effet, Swisscom gère un parc de 69 véhicules hybrides (+68%) et de 25 véhicules roulant au gaz naturel (+108%), qui servent principalement de véhicules de pool sur différents sites. Fin 2010, Swisscom a lancé un premier projet dans le domaine de l'électromobilité. Trois véhicules électriques sont stationnés à Lausanne, Berne et Zurich, des sites où Swisscom produit une quantité d'énergie solaire identique grâce à ses installations solaires. En 2010, 101 600 billets de trains (-7,6%) ont été utilisés pour les voyages de service, tandis que 13 000 abonnements demi-tarif (+4%) et



			2 600 abonnements généraux (+3,5%) ont été émis à l'intention des collaborateurs. Depuis 2007, une taxe CO_2 séparée de 1,5 centime par mille aérien est prélevée pour les vols internationaux. Le montant des recettes est réaffecté à des projets environnementaux internes ayant trait au domaine de la mobilité. Le modèle de facturation interne a été modifié en 2009 pour reposer sur le principe de causalité. Ainsi, les utilisateurs se voient facturer les coûts effectivement occasionnés, ce qui les incite à les maintenir aussi bas que possible.
EN30	Dépenses effectuées au titre de la protection de l'environnement	™	Non relevé séparément
	Indicateurs de performance sociale: pratiques en matière d'emploi et travail respectueux des droits de l'homme		
	Concept de gestion	ž	P. 33 Rapport financier – Collaborateurs – Concept de gestion et objectifs en Suisse Chez Swisscom, la division Ressources humaines du groupe veille à une politique du personnel uniforme. Les services du personnel des différents secteurs opérationnels concentrent par conséquent leurs activités sur des tâches allant du recrutement à la libération des collaborateurs. A cet égard, la division Ressources humaines du groupe élabore et développe des normes, des lignes directrices et des thèmes fondamentaux en matière de politique du personnel. Elle soutient la Direction du groupe et le Conseil d'administration dans les questions relevant de la politique du personnel, recrute les cadres dirigeants et gère le développement de leurs compétences et la planification de la relève. La division Ressources humaines du groupe est en outre responsable de la formation professionnelle dans son ensemble et défend les intérêts du groupe dans le dialogue avec les partenaires sociaux. Pour les années à venir, la division Ressources humaines du groupe a fixé les objectifs et points clés suivants: par le biais de stratégies et de mesures dans le domaine de la gestion de l'âge (Age Management), Swisscom anticipe l'évolution démographique et cherche des solutions avantageuses ayant trait aux collaborateurs plus âgés de l'entreprise. L'évolution démographique a des répercussions également sur la caisse de pensions de Swisscom. L'entreprise s'engage en faveur d'une organisation de prévoyance solide et privilégie une répartition équilibrée des cotisations. Aux côtés des partenaires sociaux, Swisscom cherche des solutions équitables concernant la convention collective de travail (CCT) et le plan social. Sur le marché du travail, Swisscom s'attache à se positionner comme un employeur attrayant et à attirer de nouveaux talents. Par ailleurs, Swisscom investit également dans la compétitivité de ses collaborateurs sur le marché de l'emploi et fournit, au travers d'une formation professionnelle moderne, une contribution importante à la place suisse. Comme en témoignent de nombreux programmes et initiatives, elle accorde une grande importance à la santé du personnel et à la diversité culturelle au sein de l'entreprise. Fort du soutien de la division Ressources humaines du groupe, le management se soucie en permanence du facteur de réussite humain dans l'entreprise. Il développe des stratégies pour stimuler le potentiel des collaborateurs et favoriser une culture ouverte, qui reconnaît notamment le droit à l'erreur. L'estime d'autrui, la rétribution des bonnes prestations et le fait d'appliquer soi-même les principes énoncés pèsent de tout leur poids dans cette démarche.
LA1	Effectif du personnel par type d'emploi et région	˜	P. 42 Rapport financier – Collaborateurs – L'effectif du personnel en chiffres
LA2	Fluctuation du personnel	˜	P. 42 Rapport financier – Collaborateurs – L'effectif du personnel en chiffres Sans apprenants et temporaires
LA3	Prestations versées aux collaborateurs à temps plein	˜	P. 35 Rapport financier – Collaborateurs – Représentants du personnel et syndicats



			Swisscom privilégie un partenariat actif avec les partenaires sociaux et veille à entretenir avec eux un dialogue constructif. La CCT constitue le meilleur exemple d'une solution équitable élaborée en commun. Lorsqu'il est question de changements opérationnels majeurs ou de thèmes clés tels que les négociations salariales ou le temps de travail, Swisscom associe les syndicats suffisamment tôt aux discussions. La CCT confère un droit de participation aux représentants du personnel dans différents domaines. Les collaborateurs de Swisscom désignent au cours d'élections générales libres leurs représentants au sein des comités d'entreprise, lesquels font usage de ce droit de participation. Les comités d'entreprise et Swisscom veillent à un échange mutuel d'informations. Deux représentants du personnel siègent en outre au Conseil d'administration de Swisscom SA, ce qui donne le droit aux collaborateurs de faire des propositions de listes électorales. Par ailleurs, les comités d'entreprise exercent leur droit de participation directement sur les différents sites d'exploitation et chaque membre d'un comité d'entreprise représente quelque 250 collaborateurs. Swisscom encourage ses collaborateurs à trouver le juste équilibre entre vie professionnelle et vie privée en réunissant les conditions nécessaires à cet effet. Y contribue notamment un certain nombre de prestations destinées tant au personnel occupé à temps plein qu'au personnel occupé à temps partiel: aménagement libre du temps de travail (annualisation du temps de travail, horaire variable, télétravail), cinq semaines de vacances par année (six semaines à partir de 60 ans) ainsi qu'un congé de maternité de seize semaines et un congé de paternité de dix jours. Après chaque période de cinq ans d'engagement, les collaborateurs bénéficient en outre d'une semaine supplémentaire de congé payé. De plus, Swisscom prend à sa charge les cotisations à la caisse de pensions pour un congé non payé d'une durée maximale de trois mois. L'entreprise verse des allocations pour enfant et des indemnités de formation d'un montant souvent supérieur à celui prévu par la législation cantonale et accorde des congés généreux pour régler certaines affaires de famille, à l'instar du congé d'adoption. Elle soutient les solutions de garde d'enfants externes au milieu familial non seulement par des contributions financières, mais également au moyen de prestations de conseil gratuites fournies par le service familial. En cas d'incapacité de travail pour cause de maladie ou d'accident, Swisscom garantit le paiement du salaire en Suisse pendant 730 jours. Contrairement aux collaborateurs soumis à la CCT, les cadres sont exemptés du paiement de la prime pour accidents non professionnels. Ils peuvent en outre prendre un congé sabbatique de plusieurs mois, en fonction de leur durée d'engagement. Les prestations destinées aux employés, telles que l'assistance sanitaire, la couverture d'assurance, le congé prénatal, le congé de paternité ou la prévoyance vieillesse, s'appliquent dans la même mesure au personnel occupé à temps plein qu'au personnel occupé à temps partiel. Le montant des avantages liés à l'entreprise dépend du taux d'occupation. Les apprentis bénéficient des mêmes prestations. Les collaborateurs temporaires ne peuvent pas prétendre à ces prestations, l'entreprise de placement étant compétente en la matière. Swisscom a toutefois conclu des contrats-cadres avec les entreprises de placement, afin que le personnel temporaire reçoive, à travail égal, des prestations dans la mesure du possible égales. Pour leur part, les cadres sont en plus couverts par une assurance risque spécifique en cas d'invalidité ou de décès.
LA4	Collaborateurs couverts par une convention collective de travail	˜	P. 35 Rapport financier – Collaborateurs – Convention collective de travail et plan social En décembre 2010, quelque 14 200 collaborateurs en Suisse étaient soumis à la convention collective de travail (CCT), ce qui représente 85,9% de l'ensemble du personnel. Des conditions d'engagement spéciales s'appliquent aux cadres. La CCT contient les principales dispositions contractuelles liant l'employeur à l'employé et règle en outre les relations entre Swisscom et les syndicats. Elle offre aux collaborateurs la flexibilité voulue et des conditions de travail progressistes: le temps de travail est de 40 heures par semaine. Le plan social règle les prestations que Swisscom assure aux collaborateurs touchés par des suppressions de postes. La responsabilité de la mise en œuvre du plan social a été confiée à Worklink AG. Filiale à 100% de Swisscom, Worklink ouvre de nouvelles perspectives aux collaborateurs touchés par les suppressions de postes, les conseille et les assiste dans leur recherche d'un emploi externe ou leur procure des engagements temporaires, au sein de Swisscom ou à l'extérieur. Par ailleurs, elle propose un programme d'outplacement

			séparé aux cadres touchés par des réductions de postes. Le taux de réussite est élevé: environ 46% des collaborateurs concernés ont rapidement retrouvé un emploi. Privilégiant les solutions équitables, Swisscom propose des programmes étendus aux collaborateurs plus âgés qui partent à la retraite ou qui sont concernés par un Skill Change ou par des suppressions de postes. Une retraite partielle est possible dans le cadre d'un concept de prévoyance. En cas de retraite anticipée (à partir de 58 ans), la rente AVS transitoire assure un soutien financier. Pour sa part, le plan social tient compte de l'âge et de l'ancienneté. Enfin, des programmes internes liés à l'Age Management ouvrent de nouvelles perspectives et permettent de maintenir en activité au sein de l'entreprise les collaborateurs plus âgés.
LA5	Délai(s) de notification préalable à toute modification significative de l'organisation	˜	Voir LA4 La CCT définit le degré de participation des syndicats lorsqu'il est question de changements opérationnels majeurs. Aucun délai de notification concret n'est toutefois fixé.
LA6	Collaborateurs représentés au sein de comités de protection du travail	ž	Voir LA3 Le SECCOM est chargé de gérer les sujets ayant trait à la sécurité chez Swisscom. Le SECCOM dirige notamment aussi le Safety Board où siègent les spécialistes de la sécurité au travail des sociétés du groupe, des membres HR (gestion de la santé) et du comité d'entreprise. Les programmes et les thèmes relatifs à la sécurité au travail en Suisse sont également examinés, surveillés et mis en œuvre par le biais de ce comité.
LA7	Maladies professionnelles, absences et décès liés au travail	˜	P. 42 Rapport financier – Collaborateurs – L'effectif du personnel en chiffres
LA8	Programmes de formation et de conseil destinés à aider les collaborateurs en cas de maladie	˜	P. 39 Rapport financier – Collaborateurs – Santé et sécurité au travail Swisscom attache une grande importance à la santé et à la satisfaction de ses collaborateurs. Aussi investit-elle de manière ciblée dans les stratégies, les initiatives et les programmes liés à la gestion de la santé en entreprise (GSE). Le Conseil d'administration, la Direction du groupe et les cadres contribuent activement à l'ancrage des mesures prises. En 2008, Swisscom a établi les fondements stratégiques de la GSE et défini les méthodes, les moyens financiers, les rôles, les responsabilités et les processus qui s'y rapportent. 2009 a vu l'avènement opérationnel du projet. Par le biais de 1 800 cours de formation destinés aux cadres, les responsables GSE ont établi la gestion des présences comme un élément de conduite du programme et instruit les unités GSE opérationnelles en conséquence (Case Management, Human Resources Consultants, service social). En 2010, la GSE a enregistré ses premiers succès dans le domaine de la réhabilitation: 1 100 entretiens organisés et 11 000 jours d'absence de moins qu'en 2009. Le taux d'absentéisme a ainsi pu être ramené de 3,26% en 2009 à 3,00% en 2010. D'autres secteurs peuvent également se prévaloir de résultats tangibles: à l'initiative des responsables GSE, les restaurants du personnel ont étendu leur offre, bénéficiant à cet égard de l'accompagnement scientifique de vivit SA. Par ailleurs, Swisscom assure la conduite du projet national de réintégration ConCerto (employeurs, assurances sociales, offices AI/OFAS). Avec la collaboration de partenaires d'intégration importants, elle crée en outre des places de formation et de stage pour les collaborateurs atteints dans leur santé. En 2011, l'accent sera mis sur la prévention. La GSE entend abaisser le taux d'absentéisme à 2,09% d'ici à 2015.
LA9	Conventions de travail et de sécurité signées avec les syndicats	˜	P. 39 Rapport financier – Collaborateurs – Santé et sécurité au travail Comme spécifié dans la convention collective de travail (CCT), Swisscom respecte et protège la personnalité de ses collaborateurs et veille à préserver leur santé en appliquant les principes d'ergonomie. S'agissant de l'ergonomie (aménagement des places et du cadre de travail, protection de la santé / hygiène, prévention des accidents et des maladies professionnelles, sécurité au travail), la CCT confère un droit de participation aux représentants du personnel et un droit à l'information aux syndicats. Différents organes coordonnent et pilotent les formations, les initiatives et les mesures concernant la sécurité et la protection de la santé au poste de travail. Dans les domaines où la sécurité



			au travail est particulièrement importante pour les collaborateurs, Swisscom utilise un système de gestion intégré et orienté sur les processus, certifié ISO 9001:2000. Les directives, processus et moyens auxiliaires pour régler et mettre en œuvre la sécurité au travail et la protection de la santé sont intégrés dans un système de gestion de la qualité, de l'environnement et de la sécurité. A titre d'exemple, la filiale cablex de Swisscom applique la directive 6508 de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST), qui englobe les dix éléments du système de sécurité en entreprise. Les mesures de santé et de sécurité à l'intention du personnel sont ainsi garanties lors de la mise en place de l'infrastructure. En 2010, aucune convention de travail et de sécurité n'a été signée avec les syndicats étant donné que la CCT sera renégociée en 2011.
LA10	Formation et perfectionnement des collaborateurs	ž	P. 36 Rapport financier – Collaborateurs – Développement du personnel Etant donné la diversité des systèmes et des offres de formation existant chez Swisscom, il n'est pas possible de présenter sous une forme agrégée les heures consacrées à la formation par chaque collaborateur. Il n'en demeure pas moins que Swisscom offre une vaste palette de mesures de perfectionnement. Hormis les formations ayant trait à un domaine spécialisé, à la conduite et au management, les unités d'organisation disposent d'un montant annuel fixe qu'elles peuvent utiliser pour des cours externes et des cours de formation continue. - Swisscom est favorable aux formations de perfectionnement et y apporte son soutien financier.
LA11	Programmes de formation et de perfectionnement tout au long de la vie	˜	P. 35 Rapport financier – Collaborateurs – Convention collective de travail et plan social P. 35 Rapport financier – Collaborateurs – Représentants du personnel et syndicats P. 36 Rapport financier – Collaborateurs – Développement du personnel Privilégiant les solutions équitables, Swisscom propose des programmes étendus aux collaborateurs plus âgés qui partent à la retraite ou qui sont concernés par un Skill Change ou par des suppressions de postes. Une retraite partielle est possible dans le cadre d'un concept de prévoyance. En cas de retraite anticipée (à partir de 58 ans), la rente AVS transitoire assure un soutien financier. Pour sa part, le plan social tient compte de l'âge et de l'ancienneté.
LA12	Evaluation des prestations et planification du développement des collaborateurs	˜	P. 36 Rapport financier – Collaborateurs – Développement du personnel Afin d'évaluer les prestations des collaborateurs et de les récompenser de manière ciblée, Swisscom a continué de développer le Performance Management System en 2010. Le Performance Dialog en constitue le fondement: collaborateurs et supérieurs discutent ensemble des tâches, des attentes et du développement personnel, sous la devise «négocier les objectifs, valoriser les prestations et planifier le développement». Pendant la période sous revue, les supérieurs ont mené à bien un Performance Dialog avec 90,5% des collaborateurs de Swisscom en Suisse.
LA13	Composition des organes de direction et répartition des collaborateurs par catégorie	˜	P. 42 Rapport financier – Collaborateurs – L'effectif du personnel en chiffres
LA14	Différences salariales entre les hommes et les femmes	˜	P. 38 Rapport financier – Collaborateurs - Rémunération des collaborateurs Des études indépendantes menées à la demande de Swisscom révèlent que l'entreprise applique une politique de rémunération non discriminatoire entre les hommes et les femmes du même échelon. Ces études et les informations qui en découlent sont la propriété de Swisscom. Swisscom accorde une attention particulière à l'égalité des salaires entre hommes et femmes. Développé par le Bureau fédéral de l'égalité entre femmes et hommes, l'instrument de la Confédération pour l'égalité des salaires (Logib) permet de contrôler périodiquement les différences de salaire entre les hommes et les femmes au niveau de la structure salariale. Jusqu'à présent (dernière enquête sur la base des salaires de juillet 2010), seules de faibles différences de salaires ont été constatées. Dans tous les cas, ces différences se situent nettement en deçà du seuil de tolérance de 5% fixé par la Commission des achats de la Confédération.



	Indicateurs de performance sociale: droits de l'homme		
	Concept de gestion	ž	P. 91 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Gestion du développement durable – Concept de gestion et objectifs Swisscom passe annuellement des commandes d'un montant de CHF 3,2 milliards auprès de 6 000 fournisseurs. Elle attend des fournisseurs qu'ils assument également leurs responsabilités. A cet égard, elle accorde une attention particulière à l'ensemble de la chaîne de livraison. La politique d'achat définit les principes comportementaux. Ceux-ci servent de base contractuelle aux négociations avec les fournisseurs. La politique d'achat est concrétisée par les annexes au contrat. Les exigences découlant du système de gestion de l'environnement de Swisscom ou d'autres domaines thématiques, comme la protection de la jeunesse dans les médias, sont intégrées dans ces annexes. Dans cette optique, le comité Environnement (Environmental Committee) de Swisscom établit des propositions concrètes pour compléter la Corporate Responsibility comme annexe au contrat. Par la suite, le Purchasing Board de Swisscom décide d'intégrer ou non ces prescriptions. Politique d'achat de Swisscom
HR1	Accords d'investissement	˜	Pas d'accords d'investissement contenant des clauses sur les droits de l'homme
HR2	Fournisseurs et sous-traitants ayant fait l'objet d'un contrôle en matière de respect des droits de l'homme	˜	P. 91ff. Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement - Politique d'achat Corporate Responsibility comme annexe au contrat Swisscom entend faire signer la Corporate Responsibility comme annexe au contrat à 97% des fournisseurs d'ici fin 2013. L'annexe est automatiquement intégrée aux nouveaux contrats et ajoutée en cas de renouvellement de contrats existants. Pour accélérer le processus, - Swisscom signale depuis mi-2010, lors de toute commande électronique aux fournisseurs, que l'annexe fait désormais partie intégrante du contrat. Depuis janvier 2011, Swisscom a introduit un système uniforme de gestion des contrats. Elle pourra ainsi chiffrer précisément le nombre de contrats pourvus de l'annexe Corporate Responsibility. Evaluation des fournisseurs Swisscom évalue ses principaux fournisseurs tous les six mois. Cette évaluation permet aux parties de déterminer ensemble des champs d'action et de signer des conventions dont le respect fait l'objet d'un suivi continu de la part des acheteurs de Swisscom. En 2010, l'évaluation a concerné 37 fournisseurs (31 en 2009 et 15 en 2008). Key Supplier Day 2010 En mars 2010, les lauréats et finalistes des catégories Innovation, Coopération et Développement durable ont été à l'honneur à Berne, dans le cadre des premiers Supplier Awards de Swisscom. Gestion des risques des fournisseurs Le système de gestion des risques est encore en cours de développement. Un essai pilote sur la question de l'autodéclaration a été mené en 2010 avec dix partenaires triés sur le volet. En 201, Swisscom évaluera ses fournisseurs stratégiques sur la base de la structure des groupes de marchandises, en fonction d'une échelle de risques spécifique, avant de prendre les mesures correspondantes pour minimiser les risques en question.



HR3	Formations relatives aux droits de l'homme	˜	P. 92 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Responsabilité dans la chaîne d'approvisionnement - Politique d'achat Sensibilisation et formation des collaborateurs Le cours relatif aux acquisitions destiné à tous les collaborateurs permet de sensibiliser le personnel aux questions de la responsabilité d'entreprise dans la chaîne d'approvisionnement. En 2010, dix cours rassemblant 170 participants ont été organisés. Tous les acheteurs, soit une centaine de collaborateurs, suivent une formation ayant trait à la politique d'achat et à la responsabilité d'entreprise dans la chaîne d'approvisionnement. Ce thème a également fait l'objet d'un exposé lors du séminaire 2010 des acheteurs de Swisscom. Une séance d'information et de formation réunissant neuf décideurs a été organisée sur l'acquisition des articles publicitaires (opération considérée comme comportant un risque plus élevé).
HR4	Incidents de discrimination	˜	Aucun cas de discrimination connu en 2010
HR5	Liberté syndicale et négociation collective	˜	couvert par HR2
HR6	Travail des enfants	˜	couvert par HR2 Aucun cas connu en 2010
HR7	Travail forcé	˜	couvert par HR2 Aucun cas connu en 2010
HR8	Formation du personnel en charge de la sécurité	˜	couvert par HR2
HR9	Violation des droits des populations autochtones	˜	couvert par HR2
	Indicateurs de performance sociale: société		
	Concept de gestion	ž	P. 92 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Engagement social et culturel– Concept de gestion et objectifs Le respect de la législation en vigueur est impératif. Le droit des télécommunications, le droit de la concurrence, le droit du travail, les directives relatives à la désignation des produits et des services, les directives relatives à la protection de la personnalité, des données et du secret des télécommunications, les directives en matière de lutte contre la corruption ainsi que les directives relatives à la sécurité et à la protection de la santé des clients et des tiers revêtent une importance capitale. Il incombe à chaque collaborateur de les respecter. Principes La concession relative au service universel, l'accord sectoriel de l'Association Suisse des Télécommunications (asut) ainsi que les contrats de partenariat avec les ONG constituent également des fondements à valeur contraignante et/ou importants pour Swisscom.
SO1	Conséquences pour les communautés	˜	P. 92 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Engagement social et culturel Accès pour tous Swisscom respecte pleinement les prescriptions énoncées dans la loi sur l'égalité pour les handicapés et va même plus loin: > L'accès aux Swisscom Shops pour les personnes circulant en fauteuil roulant doit être possible sans aucune restriction dans plus de 90% des cas. > En coopération avec l'association «Accès pour tous», Swisscom optimise en permanence l'accessibilité à ses plateformes web pour les



			malvoyants et les personnes présentant une insuffisance visuelle. L'accès à des navigateurs pour non-voyants, tels que «jaws», a été amélioré fin 2010 à l'occasion de l'implémentation d'une nouvelle plateforme de gestion des contenus. > Dans le cadre du mandat de service universel, Swisscom met à la disposition des individus souffrants de surdité un service de transcription. > La communication avec les services d'assistance est toujours possible par le biais de différents médias: téléphone, courrier, e-mail ou directement dans les points de vente. > Swisscom propose un large portefeuille de terminaux offrant des possibilités tant aux malentendants qu'aux malvoyants. A titre d'exemple, il convient de mentionner le téléphone portable Emporia, destiné tout spécialement aux personnes âgées ayant des déficiences sur le plan auditif, visuel ou tactile. Swisscom est en contact étroit avec les organisations Accès pour tous (Access4all), PROCOM et Procap, et propose un test de l'ouïe par téléphone en collaboration avec pro audito Suisse. En parallèle, l'«Initiative sectorielle de l'Association Suisse des Télécommunications (asut) pour une meilleure protection de la jeunesse et la promotion de la compétence en matière de médias dans la société» définit depuis 2008 une liste de mesures supplémentaires que Swisscom s'est engagée à respecter. Citons notamment la mise à disposition de filtres Internet, l'obligation d'informer activement les clients, l'ouverture au dialogue avec des organisations engagées ainsi que la désignation d'un délégué à la protection de la jeunesse dans les médias. En 2011, un organe indépendant procédera à une vérification de l'initiative sectorielle et de son application.
SO2	Risques en matière de corruption	˜	P. 81 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Gestion du développement durable – Conformité juridique La diversité des activités commerciales et la complexité des prescriptions nécessitent un système de gestion de conformité (Compliance Management System, CMS) efficace. Le CMS de Swisscom repose sur les éléments principaux suivants: > Culture: la culture de la conformité constitue le fondement même de l'efficacité du CMS. Le code de conduite énonce les attentes minimales du Conseil d'administration et du CEO de Swisscom SA, qui sont véhiculées par la direction et dans le cadre de la collaboration au sein de l'entreprise. > Analyse des risques: les risques découlant des activités de Swisscom sont analysés et pondérés. L'analyse des risques permet, d'une part, de déterminer les domaines pertinents et les règles et, d'autre part, d'introduire les mesures visant à prévenir les infractions. > Organisation: la Direction du groupe et les directions des filiales définissent les tâches et les responsabilités. Elles mettent à disposition les ressources nécessaires pour garantir l'efficacité du CMS. > Communication: les collaborateurs sont informés de leurs tâches et de leurs responsabilités. Un rapport est établi régulièrement à l'intention du Conseil d'administration et de la Direction du groupe de Swisscom SA, des directions et des conseils d'administration des filiales et des autres services internes. Il met l'accent sur l'analyse des risques, ainsi que sur les activités et sur les événements liés à la conformité. > Surveillance et amélioration: la pertinence et l'efficacité du CMS font l'objet d'une surveillance. Si des infractions sont constatées, elles sont signalées aux services compétents. La vérification interne du CMS a montré que des améliorations en matière de systématisation et de documentation sont nécessaires. Pendant l'exercice sous revue, Swisscom a défendu la définition d'une norme minimale en matière de gestion de conformité et soutenu les activités de l'association economiesuisse visant à élaborer les valeurs de référence d'une gestion efficace de la conformité. Swisscom est membre de Transparency International (Suisse) et rejette toute forme de corruption. En 2010, une nouvelle directive de lutte



			contre la corruption et un nouvel outil d'e-learning ont permis de sensibiliser 62% des quelque 2 000 cadres et collaborateurs occupant une fonction de conduite à cette thématique. Les collaborateurs travaillant dans les domaines particulièrement sensibles reçoivent une formation spécifique. L'audit mené auprès des filiales en matière de corruption dans les services des achats n'a révélé aucune irrégularité. Par ailleurs, aucun cas suspect n'a été communiqué dans le cadre du whistleblowing. Les connaissances acquises lors des formations ou dans le cadre de feed-back contribuent à améliorer le système, les processus et la documentation.
SO3	Formations à la politique anti-corruption	˜	Voir SO2
SO4	Incidents de corruption et mesures prises	˜	Aucun cas de corruption en 2010
SO5	Participation à la formation d'une opinion politique et lobbying	˜	P. 83 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Gestion du développement durable – Responsabilité de Swisscom vis-à-vis du public Entreprise TIC leader en Suisse, Swisscom est l'interlocuteur privilégié des institutions publiques et privées et se voit régulièrement invitée à s'exprimer sur différentes questions environnementales, sociales, politiques et réglementaires. En sa qualité de «Corporate Citizen» consciente de ses responsabilités, Swisscom, a pris activement part, en 2010, aux débats portant sur: > une attitude responsable à long terme du secteur des TIC; > les TIC dans le domaine de la formation; > l'amélioration du service à la clientèle; > la couverture de l'ensemble de la Suisse par l'infrastructure haut débit mobile. Swisscom prône une approche tournée vers les solutions et aborde toutes les questions de manière constructive, en tenant compte de l'intérêt public et des intérêts de l'entreprise. Les positions défendues par l'entreprise reposent sur des faits concrets et reflètent la vision de Swisscom. Les relations avec les autorités ainsi qu'avec les milieux politiques et sociaux sont transparentes et reposent sur la confiance. Swisscom se positionne dans l'environnement politique en participant à des auditions et à des manifestations publiques ainsi qu'en publiant des prises de position écrites. Swisscom condamne fermement toute pratique illicite ou non conforme à l'éthique visant à influencer des faiseurs d'opinion. Outre le fait de défendre directement ses intérêts auprès des milieux politiques, des autorités, de SwissHoldings et des organisations à caractère social, Swisscom s'engage dans diverses associations professionnelles comme economiesuisse, simsa, la Worlddidac Association, l'Union suisse des arts et métiers et l'asut.
SO6	Contributions versées aux partis et hommes politiques	˜	Swisscom ne participe à aucun financement de parti, que ce soit directement ou indirectement, et ne soutient aucune campagne électorale.
SO7	Actions en justice pour usage de pratiques anticoncurrentielles	˜	P. 19 Rapport financier – Environnement, stratégie et organisation – Conditions-cadres – Environnement légal et réglementaire– Evolution réglementaire en Suisse en 2010 Procédures en cours fondées sur le droit des télécommunications et le droit de la concurrence Au cours des années écoulées, plusieurs procédures fondées sur le droit des télécommunications et le droit de la concurrence ont été ouvertes contre Swisscom. Aucun événement important susceptible de modifier les appréciations existantes n'est survenu en 2010. Les procédures en cours fondées sur le droit des télécommunications et sur le droit de la concurrence figurent dans les notes 28 et 29 jointes aux comptes consolidés. Mise en œuvre de la nouvelle loi sur les télécommunications Fin 2010 s'est ouverte la procédure de vente aux enchères en vue de l'attribution par la Commission fédérale de la communication (ComCom) d'une série de concessions de radiocommunication pour les services mobiles. A titre d'exemple, cette opération devrait permettre le lancement



			de nouvelles technologies telles que la norme de communication mobile Long Term Evolution (LTE). La mise en œuvre du régime d'accès, notamment le dégroupage du dernier kilomètre, s'est poursuivie en 2010. Au 31 décembre de l'exercice sous revue, on comptait 255 000 lignes de raccordement dégroupées. Et quelque 115 000 clients avaient décidé de régler la facture de leur raccordement téléphonique par le biais du fournisseur de services de télécommunication de leur choix. Ils reçoivent désormais une seule et même facture pour le raccordement et les services téléphoniques. Evaluation du marché des télécommunications Le 17 septembre 2010, le Conseil fédéral a publié une analyse du marché des télécommunications en exécution d'un postulat émis par la commission du Conseil des Etats. Le document conclut que la Suisse est généralement bien pourvue en services de télécommunication. Il précise en outre que la fourniture de services de télécommunication avantageux et de qualité sur tout le territoire national doit résulter en premier lieu d'une situation de pleine concurrence. Toujours d'après l'analyse du Conseil fédéral, la libéralisation, le renforcement de la concurrence et un service universel efficace dans le domaine des services de télécommunication ont, dans l'ensemble, été mis en œuvre avec succès jusqu'à présent. Par ailleurs, les problèmes mis en évidence seraient trop peu importants pour justifier une révision de la loi. Il en résulterait de grandes incertitudes et la sécurité juridique indispensable aux investissements s'en trouverait menacée. Ce dossier sera traité prochainement au Parlement. P. 194 Comptes annuels – Comptes consolidés - Notes aux comptes consolidés du groupe – 28 Provisions pour procédures réglementaires Provisions de Swisscom (Suisse) SA pour les procédures relatives aux services d'interconnexion et à d'autres services d'accès dans le cadre de la loi sur les télécommunications (LTC) Swisscom fournit des services d'interconnexion et d'autres services d'accès aux autres entreprises de télécommunication en Suisse. L'interconnexion consiste à relier entre eux les réseaux de Swisscom et ceux des autres fournisseurs. Depuis 2000, Swisscom fixe les prix de ces services conformément à la méthode de calcul des coûts LRIC (long run incremental costs) prescrite par l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST). Depuis le 1er avril 2007, la loi révisée sur les télécommunications (LTC) et ses dispositions d'exécution imposent à - Swisscom d'offrir des services d'accès supplémentaires aux autres opérateurs de télécommunication à des prix également calculés selon la méthode LRIC prescrite par l'ordonnance sur les services de télécommunication (OST) – à l'exception du prix du raccordement d'abonné au réseau fixe. Depuis l'introduction de cette méthode, plusieurs opérateurs ont déposé auprès de la Commission fédérale de la communication (ComCom) des demandes de réduction des prix d'interconnexion facturés par Swisscom. Différentes décisions exécutoires ont fixé les tarifs d'interconnexion pour les années 2000 à 2008. Les montants concernés pour ces années ont été versés en 2009. Suite à la décision du Tribunal fédéral du 21 avril 2006, il existe un risque de voir également les autres fournisseurs, qui avaient accepté les prix, réclamer rétroactivement la baisse des prix d'interconnexion. Une provision correspondant à ce risque de créance a donc été constituée en 2006. Dans ses deux décisions du 9 octobre 2008, la ComCom a établi que les prix décidés s'appliquaient de façon rétroactive à l'ensemble des fournisseurs de services de télécommunication (effet rétroactif à l'égard de tiers). Swisscom a interjeté recours contre ces décisions le 10 novembre 2008. Dans ses décisions du 1er et du 19 février 2010, le Tribunal administratif fédéral a donné suite aux recours de Swisscom, estimant que les décisions de la ComCom en matière de prix ne s'appliquent qu'aux parties impliquées dans cette procédure et ne sauraient être, de par la loi, également valables pour des tiers. Dans ses deux décisions du 21 juin 2010, la ComCom a défini des clauses à l'égard de tiers avec effet rétroactif, sans limiter dans le temps l'effet rétroactif. Elle a laissé au juge civil le soin de statuer à ce sujet. Au deuxième semestre 2010, des arrangements portant sur un montant de CHF 104 millions ont été conclus avec divers opérateurs; ils ont été payés au quatrième trimestre 2010. Suite à ces

			arrangements, des provisions d'un montant de CHF 46 millions ont été dissoutes au quatrième trimestre 2010. Sur ce montant, CHF 18 millions échoient aux intérêts. Cette dissolution a été comptabilisée en conséquence dans le résultat financier. La part restante de la dissolution, d'un montant de CHF 28 millions, a été enregistrée dans les autres charges d'exploitation. En 2009, trois opérateurs présentant des demandes d'accès similaires ont déposé auprès de la ComCom une requête visant la réduction des prix d'interconnexion facturés par Swisscom pour l'année 2009. Dans ses décisions du 13 décembre 2010, la ComCom a fixé les prix d'interconnexion pour 2009 et 2010 et abaissé les prix de quelque 5%. D'autres procédures au sens de la loi révisée sur les télécommunications sont pendantes auprès de la Commission fédérale de la communication (ComCom) au sujet d'autres services d'accès dont la colocalisation, les raccordements d'abonnés, les canalisations de câbles et les lignes louées. Dans sa décision du 13 décembre 2010, la ComCom a baissé de 8% à 9% les prix relatifs aux raccordements d'abonnés pour 2009 et 2010. Les prix de la colocalisation ont, quant à eux, été largement confirmés. Dans ses décisions du 10 mars 2010, la ComCom a confirmé la position dominante de Swisscom sur le marché pour la totalité des technologies de transmission compatibles avec les lignes louées, tous débits confondus, sur l'ensemble de la Suisse. Seules n'entrent pas dans ce cadre les connexions entre les localités où l'on peut s'adresser au moins à deux autres prestataires. Swisscom a interjeté appel de ces décisions le 26 avril 2010. Sur la base d'une réévaluation de ces procédures, Swisscom a constitué au quatrième trimestre 2010 des provisions supplémentaires à hauteur de CHF 39 millions. Au 31 décembre 2010, le montant total des provisions de Swisscom (Suisse) SA pour les procédures relatives aux services d'interconnexion et aux autres services d'accès se chiffrait à CHF 159 millions. En 2010, les paiements se sont montés à CHF 116 millions. Les paiements des engagements résiduels dépendront de la date d'entrée en vigueur des décisions. P. 159 Comptes annuels – Comptes consolidés - Notes aux comptes consolidés du groupe – 4 Degrés d'appréciation et incertitudes relatives aux estimations importantes dans le cadre de l'application de règles comptables Provisions de Swisscom (Suisse) SA pour les procédures relatives aux services d'interconnexion et à d'autres services d'accès dans le cadre de la loi révisée sur les télécommunications (LTC) Différentes procédures relatives à la détermination des prix des services d'interconnexion et d'autres services d'accès sont en cours. Swisscom a constitué des provisions sur la base de ses propres estimations pour en couvrir les éventuelles conséquences financières. Le 31 décembre 2010, les provisions relatives aux services d'interconnexion et à d'autres services d'accès se montaient à CHF 159 millions. L'évolution de la procédure ou une décision de l'instance compétente peut se traduire, l'année suivante, par une modification de l'estimation des conséquences financières et, de ce fait, par une augmentation ou une diminution des provisions comptabilisées (voir note 28). Procédures de la Commission de la concurrence La Commission de la concurrence (Comco) a ouvert différentes procédures contre Swisscom. Ces procédures sont expliquées dans la note 29. En cas d'infraction à la concurrence, la Comco peut infliger des sanctions conformément à la loi sur les cartels. S'appuyant sur les jugements prononcés antérieurement, Swisscom estime qu'il est peu probable que des sanctions directes soient prononcées. Par conséquent, aucune provision n'a été constituée au titre de ces procédures dans les états financiers consolidés 2010. L'évolution des procédures peut se traduire, l'année suivante, par une modification de l'estimation et par la comptabilisation de provisions.



			P. 195 Comptes annuels – Comptes consolidés - Notes aux comptes consolidés du groupe - 29 Passifs éventuels Procédures devant la Commission de la concurrence La Commission de la concurrence (Comco) a ouvert plusieurs procédures à l'encontre de différentes sociétés du groupe Swisscom, procédures qui sont présentées ici. En cas d'infraction à la concurrence, la Comco peut infliger des sanctions conformément à la loi sur les cartels. Calculée en fonction de la durée, de la gravité et du genre de l'infraction, l'amende peut aller jusqu'à 10% du chiffre d'affaires réalisé par la société sur les marchés concernés en Suisse au cours des trois derniers exercices. Enquête sur les prix de terminaison dans le domaine de la téléphonie mobile En octobre 2002, dans le cadre de la loi sur les cartels, la Comco a ouvert une enquête contre Swisscom au sujet des prix de terminaison sur le marché de la téléphonie mobile. Dans plusieurs propositions de décision notifiées à Swisscom par la Comco, le secrétariat de cette dernière a défendu le point de vue selon lequel Swisscom serait en position dominante pour la terminaison des appels sur son réseau de téléphonie mobile et aurait enfreint la loi sur les cartels en imposant à ses concurrents des frais de terminaison abusifs. Le secrétariat a proposé à la Comco de requérir une sanction contre Swisscom sous la forme d'une amende de quelque CHF 489 millions. La sanction proposée porte sur la période allant du 1er avril 2004 (entrée en vigueur de la loi révisée sur les cartels) au 31 mai 2005 (baisse des prix de terminaison de CHF 0,335 à CHF 0,20 sur le réseau mobile par Swisscom). Swisscom réfute l'accusation de position dominante et estime que ses tarifs ne sont pas abusifs. Avant même la baisse intervenue le 1er juin 2005, les frais de terminaison des appels sur son réseau de téléphonie mobile étaient déjà inférieurs d'environ 10% à ceux de ses concurrents. En outre, en raison du volume supérieur d'appels sortants du réseau de Swisscom vers les réseaux d'autres opérateurs de téléphonie mobile, Swisscom se trouve en position débitrice nette à l'égard de ses concurrents. Le 5 février 2007, la Comco a estimé que Swisscom détenait bel et bien une position dominante sur le marché et avait enfreint la loi sur les cartels en imposant des tarifs de terminaison disproportionnés aux opérateurs de télécommunication durant la période allant du 1er avril 2004 au 31 mai 2005. Les motifs correspondent globalement aux propositions de décision notifiées par le secrétariat de la commission. En conséquence de ces agissements prétendument illicites, la Comco a prononcé une sanction de CHF 333 millions contre Swisscom. L'évolution des prix après le 31 mai 2005 fait l'objet d'une autre enquête. Lors du rachat de la part de 25% détenue par Vodafone dans Swisscom Mobile SA, il a été convenu qu'en cas de sanction, 25% de cette dernière pourrait être exigée à Vodafone. Swisscom réfute l'accusation d'abus de position dominante et la sanction prononcée; elle a interjeté recours contre cette décision auprès du Tribunal administratif fédéral le 19 mars 2007. Dans son jugement du 24 février 2010, le Tribunal administratif fédéral a annulé en partie la décision (à savoir l'accusation de comportement abusif et la sanction). Swisscom et le Département fédéral de l'économie ont interjeté recours contre cette décision auprès du Tribunal fédéral au deuxième trimestre 2010. Se basant sur une appréciation juridique, Swisscom en conclut qu'actuellement il est peu probable qu'une sanction soit prononcée en dernière instance et n'a donc pas enregistré de provision à cet effet dans ses états financiers consolidés au 31 décembre 2009 et 2010. Si un jugement entré en force devait établir un abus de position dominante, il pourrait en découler des prétentions de droit civil contre Swisscom, mais cette dernière considère comme peu vraisemblable que de telles prétentions puissent être appliquées. Enquête sur le rapport entre les tarifs ADSL sur le marché de gros et sur le marché de détail



			Le 20 octobre 2005, la Comco a ouvert une enquête à l'encontre de Swisscom SA et de Swisscom (Suisse) SA pour un prétendu abus de position dominante sur le marché. L'enquête vise à déterminer si les prix facturés par Swisscom pour les prestations préalables ADSL mises à la disposition des autres fournisseurs de services Internet sont si élevés par rapport au prix qu'elle facture à ses propres clients finaux qu'il ne reste plus de marge bénéficiaire suffisante (prix-ciseaux ou *price squeezing*) à ces opérateurs. Swisscom nie détenir une position dominante sur le marché et rejette le reproche de resserrement des marges (*price squeezing*), estimant que les prix de ses prestations préalables ADSL permettent à ses concurrents, fournisseurs d'accès ADSL, de dégager une marge bénéficiaire normale. Le 12 novembre 2008, le secrétariat de la Comco a notifié à Swisscom sa proposition de sanction pour abus de position dominante en matière de services ADSL, afin qu'elle prenne position. La proposition de sanction se montait à quelque CHF 237 millions. Dans sa décision du 5 novembre 2009, la Comco a infligé à - Swisscom une amende de CHF 220 millions pour abus de position dominante sur le marché des services ADSL. Swisscom réfute l'accusation de position dominante et rejette le reproche selon lequel elle pratiquerait des prix-ciseaux. Swisscom est d'avis que les prix demandés pour les prestations préalables ADSL permettent à ses concurrents du secteur de l'ADSL de dégager une marge bénéficiaire normale. Elle a interjeté recours contre cette décision auprès du Tribunal administratif fédéral le 7 décembre 2009. Se basant sur une appréciation juridique, Swisscom en conclut qu'actuellement il est peu probable qu'une sanction soit prononcée en dernière instance et n'a donc pas comptabilisé de provision à cet effet dans ses états financiers consolidés au 31 décembre 2009 et 2010. Si un jugement entré en force devait établir un abus de position dominante, il pourrait en découler des prétentions de droit civil contre Swisscom, mais cette dernière considère comme peu vraisemblable que de telles prétentions puissent être appliquées. Procédures réglementaires Autres services d'accès selon la loi révisée sur les télécommunications (LTC) Swisscom fournit des services d'interconnexion et d'autres services d'accès au sens de la loi révisée sur les télécommunications à d'autres opérateurs de télécommunication en Suisse. D'autres procédures au sens de la loi révisée sur les télécommunications sont pendantes auprès de la Commission fédérale de la communication (ComCom).
SO8	Amendes pour violation des dispositions légales	˜	Aucune violation connue des dispositions légales en 2010
	Indicateurs de performance sociale: responsabilité du fait des produits		
	Concept de gestion	ž	P. 87 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Gestion du développement durable – Produits et services durables – concept de gestion et objectifs Swisscom attache une grande importance aux produits et services durables. En font partie le rayonnement électromagnétique, la consommation d'énergie en rapport avec l'exploitation du réseau et les terminaux. Swisscom intègre ces questions dans sa planification d'entreprise ainsi que dans l'acquisition et le développement. Elle a introduit le texte européen «Code of Conduct on Energy Consumption of Broadband Equipment» et le «Code of Conduct of Digital TV Services Equipment» (décodeurs), qui servent de normes pour le contrôle et le choix des appareils. Des faits relatifs aux terminaux et des informations sur le rayonnement électromagnétique sont disponibles sur le site Internet de Swisscom. Par rapport à 2010, Swisscom entend augmenter de 10% le chiffre d'affaires réalisé avec son portefeuille de produits et services respectueux de l'environnement



			Comment téléphoner avec un faible rayonnement? Informations sur le rayonnement et la santé
PR1	Impacts des produits sur la santé tout au long de leur durée de vie	˜	S. 88 ff Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Produits et services durables – Responsabilité du produit Développement du concept de produit : Protection des clients La marge de manoeuvre de Swisscom est d'autant plus grande lorsque Swisscom se profile comme un partenaire important pour le producteur: c'est ainsi que l'entreprise a mis au point le mode Ecomode plus avec les fabricants de téléphones sans fil. Swisscom joue un rôle tout aussi actif dans l'amélioration de l'efficacité énergétique des routeurs Centro. La convivialité de la facture électronique et de l'Espace clients en ligne fait l'objet d'une optimisation permanente. Swisscom s'attache à entretenir le dialogue avec les différents acteurs impliqués dans les technologies radio, l'environnement et la santé. Elle informe sur les mesures préventives visant à réduire les immissions dans le cadre de l'utilisation des technologies de télécommunication sans fil. Recherche et développement dans le domaine des champs électromagnétiques : Swisscom travaille avec la Fondation de recherche sur la communication mobile, qui a son siège à l'EPF de Zurich, et la soutient financièrement. Swisscom emploie quatre collaborateurs qualifiés pour suivre et interpréter les derniers résultats des recherches relatives aux champs électromagnétiques, à l'impact de ces champs sur l'organisme et à la mesure des immissions. Swisscom est consciente de la grande responsabilité qui lui incombe en tant qu'exploitante de réseaux de radiocommunication. Par conséquent, elle confie à des spécialistes internes et externes le soin d'analyser scientifiquement l'influence du rayonnement non ionisant sur l'organisme. Elle soutient également les travaux scientifiques pertinents en la matière. En l'état actuel des connaissances, les milieux scientifiques considèrent les valeurs limites définies pour les champs électromagnétiques comme sûres (voir à cet effet les fiches d'information 193 et 304 publiées par l'OMS). La gamme de téléphones fixes sans fil (DECT) compte ainsi des appareils dont le rayonnement est particulièrement faible grâce à la technologie Ecomode plus. S'agissant des terminaux mobiles, les clients peuvent s'informer en ligne sur les valeurs TAS (taux d'absorption spécifique) de tous les appareils. Le site Internet de Swisscom fournit une liste des téléphones mobiles qui émettent le rayonnement le plus faible dans la gamme Swisscom, de même que des conseils aux utilisateurs désireux de s'exposer le moins possible aux champs électromagnétiques. Certification du système d'assurance qualité pour le respect des valeurs limites ORNI Swisscom est tenue d'exploiter, pour les stations de base de téléphonie mobile, un système d'assurance qualité garantissant que les antennes de téléphonie mobile en service respectent en permanence les valeurs limites légales. En 2005, Swisscom a choisi de faire certifier ce système d'assurance qualité selon les exigences très strictes de la norme ISO 15504. L'audit a révélé un degré d'aptitude de 4 sur un maximum de 5, ce qui signifie que les processus pertinents pour le système d'AQ sont «ciblés et mesurables». L'obligation légale de limiter les émissions des installations de téléphonie mobile est réglée par l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI). L'ORNI vise à protéger les populations contre le rayonnement non ionisant néfaste ou incommodant. Elle s'applique à l'exploitation des installations fixes qui émettent des champs électriques et magnétiques dont la fréquence varie entre 0 Hz et 300 GHz.



			Marketing et promotion des ventes, respectivement des relations publiques au rayonnement et à la santé : Conseils et informations sur le thème des technologies radio Des collaborateurs spécialement formés conseillent les groupes d'intérêt concernés par la construction et l'exploitation de réseaux mobiles ou désireux d'obtenir des informations générales sur les thèmes des technologies radio, de l'environnement et de la santé. Swisscom a mené plus de 500 entretiens avec les principaux groupes d'intérêt sur le thème de la communication mobile et de l'environnement. Formations Des mesures supplémentaires ont été mises en oeuvre dans le cadre de la formation comportementale interne: des roadshows et des messages vidéo sur le thème de la responsabilité d'entreprise, diffusés sur l'intranet ont sensibilisé les collaborateurs à une utilisation des technologies radio limitant le rayonnement. Les collaborateurs des Shops sont désormais en mesure de fournir aux personnes intéressées de précieux conseils pour réduire le rayonnement des technologies de communication sans fil. Voir Rayonnement et santé. Un flyer peut être téléchargé sous : faible rayonnement en déplacement
PR2	Manquements aux normes en matière de santé	ž	Les directives de la CIPRNI et l'ORNI, en particulier, définissent les normes en matière de santé pertinentes pour le réseau mobile. Voir aussi IO5 des normes CIPRNI concernant le rayonnement des stations de base. Aucun manquement aux normes en matière de santé en 2010
PR3	Informations produit	ž	P. 91 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Produits et services durables – Responsabilité des produits – Obligation d'informer et relations publiques dans le domaine du rayonnement et de la santé Swisscom indique la puissance de rayonnement des terminaux. L'ordonnance sur les services de télécommunication (OST) impose aux fournisseurs de services de télécommunication de communiquer au moins une fois par an des informations sur la fonctionnalité des sets de blocage. Pour rappel, ces dispositifs permettent de bloquer l'accès aux services à valeur ajoutée payants pour certains raccordements. Swisscom rappelle tous les ans à ses clients, par le biais d'une annexe à la facture, l'existence de ce service gratuit. Elle active automatiquement ce set de blocage pour tous les abonnements souscrits par des mineurs.
PR4	Manquements aux normes régissant l'étiquetage et l'indication d'informations sur les produits	ž	Aucun manquement aux normes régissant l l'étiquetage et l'indication d'informations sur les produits en 2010
PR5	Satisfaction de la clientèle	ž	P. 89 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Produits et services durables – Responsabilité des produits – Satisfaction de la clientèle Swisscom Suisse Swisscom réalise des études sectorielles pour mesurer la satisfaction de la clientèle. Le secteur «Clients privés» mesure tous les mois la satisfaction et la disposition des clients à recommander Swisscom par le biais d'enquêtes représentatives. Les personnes qui appellent la hotline de Swisscom et les visiteurs des Swisscom Shops sont régulièrement invités à donner leur avis sur les temps d'attente et la serviabilité de leurs interlocuteurs. Lors d'études de produits, des acheteurs et utilisateurs font l'objet de sondages périodiques portant sur la satisfaction, le service et la qualité des produits. Le secteur «Petites et moyennes entreprises» mène en permanence des enquêtes par échantillonnage auprès des clients d'une part, afin de connaître leur degré de satisfaction, et auprès des revendeurs spécialisés d'autre part, pour connaître leur niveau de satisfaction quant aux produits et à l'assistance fournis par Swisscom. Le secteur «Grandes Entreprises» interroge régulièrement des clients, avec lesquels des projets sont réalisés. Tous les ans, Swisscom réalise en



			outre une enquête de satisfaction auprès des clients portant sur la chaîne des expériences clients. Cette chaîne englobe toutes les étapes du processus relatif aux clients, du conseil à l'application et au paiement, en passant par la commande. Le secteur «Wholesale» mesure également tous les ans la satisfaction de ses clients au moyen de la chaîne des expériences clients. Les résultats de ces enquêtes aident à améliorer produits et services. Les informations livrées par les enquêtes ont une influence sur la participation aux résultats des collaborateurs. Swisscom IT Services Pour améliorer la satisfaction de la clientèle, Swisscom IT Services utilise des outils de feed-back aux principaux points de contact avec la clientèle. Les utilisateurs IT peuvent donner leur feed-back après chaque utilisation du Service Desk ou du système de commande. En ce qui concerne les projets, les donneurs d'ordre ont la possibilité d'évaluer les projets clôturés. Les activités commerciales et informatiques font l'objet d'enquêtes mensuelles. Un sondage exhaustif sur la satisfaction de la clientèle est effectué tous les ans. En 2010, les valeurs ont atteint un nouveau record depuis l'existence de cette enquête. La disposition des clients à recommander l'entreprise est nettement supérieure au chiffre de l'année précédente.
PR6	Normes relatives à la publicité	ž	P. 90 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Produits et services durables – Responsabilité des produits - Conception de produits socialement et écologiquement acceptables Swisscom se réfère à ses valeurs fondamentales en matière de publicité et de promotion des ventes. En d'autres termes, les messages et les sujets utilisés par Swisscom ne discriminent personne et leur ton reste amène.
PR7	Manquements aux normes relatives au marketing	ž	Aucun manquement aux normes relatives au marketing en 2010
PR8	Non-respect de la protection des données clients	ž	Aucune annonce, réclamation ou plainte relative à une quelconque violation de la protection des données des clients n'a été communiquée en 2010. Des contrôles internes et une recommandation ont permis de renforcer la protection des données.
PR9	Sanctions pour non-respect des réglementations régissant la mise à disposition des produits et des services	˜	2010 ne fait état d'aucun manquement au cahier des charges des produits et des services. Aucune amende n'a été infligée par ailleurs.
	Supplément GRI pour le secteur des télécommunications		
	Investissements		
IO1	Capital investi dans les infrastructures, par région	˜	P. 68 Rapport financier – Situation financière et patrimoine du groupe– Investissements réalisés en 2010 Les investissements de Swisscom ont diminué de 4,2% à CHF 1 903 millions, ce qui correspond à 15,9% du chiffre d'affaires net (exercice précédent: 16,6%). Cette baisse s'explique pour l'essentiel par des effets de change. Corrigés de ces effets, les investissements ont reculé de 1,2%. 63% des investissements sont revenus à Swisscom Suisse, 31% à Fastweb et 6% aux autres secteurs opérationnels. Swisscom Suisse Au sein de Swisscom Suisse, les investissements ont reculé de CHF 15 millions ou 1,2% à CHF 1 204 millions par rapport à l'exercice précédent. Au total, les investissements de Swisscom Suisse se sont élevés à 14,1% du chiffre d'affaires. Le recul des investissements par rapport à l'année précédente s'explique, a contrario, par des investissements élevés réalisés en 2009 dans des projets, dont le volume a diminué de CHF 96 millions ou 27,8%. Citons notamment la mise en oeuvre d'un nouveau système de gestion de la clientèle, qui s'est achevée fin 2009. En revanche, les



			investissements engagés dans les réseaux de nouvelle génération ont augmenté de CHF 61 millions ou 15,8% par rapport à l'exercice précédent. En 2010, les premiers contrats de coopération portant sur l'extension du réseau à fibre optique en Suisse ont été signés. Les investissements affectés à l'activité opérationnelle, qui représentent 42% de la totalité des investissements, ont augmenté de CHF 20 millions ou 4,1% à CHF 507 millions. En raison de la procédure d'adjudication par enchères des licences de téléphonie mobile en 2011, Swisscom table l'an prochain sur une hausse du volume d'investissement.
IO2	Coûts pour le développement de services non rentables dans les régions périphériques et pour les groupes à faibles revenus; présentation des prescriptions légales	˜	P. 18 Rapport financier – Environnement, stratégie et organisation – Environnement légal et réglementaire Loi sur les télécommunications (LTC) La loi sur les télécommunications règle en premier lieu les conditions auxquelles les fournisseurs de services occupant une position dominante sur le marché sont tenus de mettre leur réseau à la disposition d'autres fournisseurs de services de télécommunication. Elle englobe un catalogue exhaustif des différentes formes d'accès et se limite, dans le domaine du «dernier kilomètre», aux lignes de cuivre du réseau de l'ancienne entreprise des PTT. Les services d'accès spécifiés dans la loi doivent être proposés à des conditions réglementées et en particulier à des prix orientés en fonction des coûts. Outre l'accès au réseau, la loi sur les télécommunications vise à garantir qu'un service universel sûr et d'un prix abordable soit fourni à toutes les catégories de la population et dans tout le pays. Le Conseil fédéral détermine périodiquement l'étendue des prestations ainsi que les directives en matière de qualité et de prix. La concession de service universel attribuée en 2007 à -Swisscom par la Commission fédérale de la communication (ComCom) couvre la période 2008–2017. Par ailleurs, la loi sur les télécommunications règle les modalités relatives à l'utilisation du spectre des fréquences de radiocommunication, assure que le trafic des télécommunications ne soit pas perturbé et qu'il respecte les droits de la personnalité et les droits immatériels (protection des données et secret des télécommunications) et protège contre la publicité de masse déloyale et les services à valeur ajoutée abusifs. P. 93ff. Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Engagement social et culturel Service universel Swisscom est concessionnaire du service universel pour la Suisse en matière de télécommunications et s'est vue confirmée dans ce rôle jusqu'en 2017. Le service universel garantit la fourniture à la population suisse d'un accès au réseau analogique ou numérique sur l'ensemble du territoire national. Relèvent du service universel la téléphonie vocale (y compris les services de télécopie, l'accès à Internet et les services supplémentaires), la mise à disposition de cabines téléphoniques publiques (publiphones), les services d'appel d'urgence, les annuaires ainsi que les services de commutation destinés aux malentendants et aux malvoyants. Pour ce qui est de l'accès Internet à haut débit, la législation prévoit un débit de transmission minimum de 600/100 kbit/s.
	Santé et sécurité		
IO3	Mesures prises pour assurer la santé et la sécurité du personnel lors de la construction d'infrastructures	˜	P. 39 Rapport financier – Collaborateurs – Santé et sécurité au travail Les directives, processus et moyens auxiliaires pour régler et mettre en œuvre la sécurité au travail et la protection de la santé sont intégrés dans un système de gestion de la qualité, de l'environnement et de la sécurité. A titre d'exemple, la filiale cablex de Swisscom applique la directive 6508 de la Commission fédérale de coordination pour la sécurité au travail (CFST), qui englobe les dix éléments du système de sécurité en entreprise. Les mesures de santé et de sécurité à l'intention du personnel sont ainsi garanties lors de la mise en place de l'infrastructure. Voir aussi le lien: Gestion de la sécurité
IO4	Respect des normes CIPRNI concernant le rayonnement des terminaux	Ø	Non pertinent, sous la responsabilité des fabricants



IO5	Respect des normes CIPRNI concernant le rayonnement des stations de base	˜	P. 90 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Produits et services durables – Responsabilité des produits Certification du système d'assurance qualité pour le respect des valeurs limites ORNI Swisscom est tenue d'exploiter, pour les stations de base de téléphonie mobile, un système d'assurance qualité garantissant que les antennes de téléphonie mobile en service respectent en permanence les valeurs limites légales. En 2005, Swisscom a choisi de faire certifier ce système d'assurance qualité selon les exigences très strictes de la norme ISO 15504. L'audit a révélé un degré d'aptitude de 4 sur un maximum de 5, ce qui signifie que les processus pertinents pour le système d'AQ sont «ciblés et mesurables». L'obligation légale de limiter les émissions des installations de téléphonie mobile est réglée par l'ordonnance sur la protection contre le rayonnement non ionisant (ORNI). L'ORNI vise à protéger les populations contre le rayonnement non ionisant néfaste ou incommodant. Elle s'applique à l'exploitation des installations fixes qui émettent des champs électriques et magnétiques dont la fréquence varie entre 0 Hz et 300 GHz.
IO6	Mesures relatives aux valeurs TAS des terminaux	˜	P. 90 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Produits et services durables – Responsabilité des produits Recherche et développement dans le domaine des champs électromagnétiques Swisscom travaille avec la Fondation de recherche sur la communication mobile, qui a son siège à l'EPF de Zurich, et la soutient financièrement. Swisscom emploie quatre collaborateurs qualifiés pour suivre et interpréter les derniers résultats des recherches relatives aux champs électromagnétiques, à l'impact de ces champs sur l'organisme et à la mesure des immissions. Swisscom est consciente de la grande responsabilité qui lui incombe en tant qu'exploitante de réseaux de radiocommunication. Par conséquent, elle confie à des spécialistes internes et externes le soin d'analyser scientifiquement l'influence du rayonnement non ionisant sur l'organisme. Elle soutient également les travaux scientifiques pertinents en la matière. En l'état actuel des connaissances, les milieux scientifiques considèrent les valeurs limites définies pour les champs électromagnétiques comme sûres (voir à cet effet les fiches d'information 193 et 304 publiées par l'OMS). La gamme de téléphones fixes sans fil (DECT) compte ainsi des appareils dont le rayonnement est particulièrement faible grâce à la technologie Ecomode plus. S'agissant des terminaux mobiles, les clients peuvent s'informer en ligne sur les valeurs TAS (taux d'absorption spécifique) de tous les appareils. Le site Internet de Swisscom fournit une liste des téléphones mobiles qui émettent le rayonnement le plus faible dans la gamme Swisscom, de même que des conseils aux utilisateurs désireux de s'exposer le moins possible aux champs électromagnétiques.
	Infrastructure		
IO7	Mesures relatives à l'emplacement des mâts d'antennes	˜	Voir Planification du réseau sur Internet P. 15 Rapport financier – Environnement, stratégie et organisation - Le réseau de Swisscom – Réseaux en Suisse Caractérisé par une croissance exponentielle, le trafic de données sur le réseau mobile double tous les sept mois. L'avènement de nouveaux terminaux mobiles, tels que les modèles Blackberry et iPhone, accélère encore cette tendance. C'est la raison pour laquelle Swisscom développe en permanence son réseau à haut débit, son offre d'abonnements mobiles ainsi que le nombre de sites d'antennes. Dans un souci d'efficience et de planification du territoire et afin de réduire au minimum les immissions, Swisscom mise sur des technologies modernes, adaptées aux besoins des utilisateurs. Dans la mesure du possible, les extensions de sites sont par ailleurs coordonnées avec d'autres opérateurs de téléphonie mobile. Voir IO8
IO8	Nombre de mâts d'antennes utilisés	˜	P. 15 Rapport financier – Environnement, stratégie et organisation - Le réseau de Swisscom – Réseaux en Suisse



	conjointement et individuellement		Aujourd'hui déjà, Swisscom partage 23% de ses 6 000 sites d'antennes avec d'autres opérateurs – notamment dans les tunnels où l'utilisation conjointe avoisine 59%. Voir IO7
	Accès		
	Accès aux produits et aux services de télécommunication: surmonter le fossé numérique		
PA1	Stratégies et mesures dans les régions faiblement peuplées	˜	Voir EC8
PA2	Stratégies et mesures visant à surmonter les barrières en matière d'accès et d'utilisation	˜	Voir EC8 P. 93 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Engagement social et culturel– Promotion de la protection de la jeunesse dans les médias et des compétences en matière de médias Swisscom s'emploie à informer les enfants et les adolescents, mais aussi les personnes âgées, des risques liés aux nouveaux médias et promouvoir une attitude responsable et critique en la matière. Protection de la jeunesse dans les médias Pour les enfants, Internet et la téléphonie mobile présentent aussi des dangers. D'où la volonté de Swisscom d'aider les parents et les enseignants à lutter contre les risques liés aux nouvelles technologies. Pendant l'exercice sous revue, Swisscom a pleinement respecté les obligations légales qui lui incombent dans le domaine de la protection de la jeunesse dans les médias. Selon le code pénal suisse, il est interdit aux opérateurs de proposer des contenus de nature pornographique à des personnes de moins de 16 ans. Quant à l'ordonnance sur les services de télécommunication, elle prévoit des mesures concernant les possibilités de blocage de l'accès aux services à valeur ajoutée. Swisscom applique ces dispositions de manière très stricte. En parallèle, l'«Initiative sectorielle de l'Association Suisse des Télécommunications (asut) pour une meilleure protection de la jeunesse et la promotion de la compétence en matière de médias dans la société» définit depuis 2008 une liste de mesures supplémentaires que Swisscom s'est engagée à respecter. Citons notamment la mise à disposition de filtres Internet, l'obligation d'informer activement les clients, l'ouverture au dialogue avec des organisations engagées ainsi que la désignation d'un délégué à la protection de la jeunesse dans les médias. En 2011, un organe indépendant procédera à une vérification de l'initiative sectorielle et de son application. Depuis des années, Swisscom va au-delà des exigences légales: > Elévation volontaire de la limite d'âge à 18 ans pour accéder à certains services > Pas de contenus érotiques dans l'offre Video on Demand de Swisscom TV > Blocage supplémentaire de chaînes au moyen d'un code NIP pour les clients Swisscom TV > Recommandation d'une limite d'âge selon l'organisme Freiwillige Selbstkontrolle der Filmwirtschaft (FSK) pour toute l'offre Video on Demand > Directives très sévères à l'intention des fournisseurs tiers de services à valeur ajoutée

			Promotion des compétences en matière de médias En 2010, Swisscom a adopté les mesures suivantes afin de sensibiliser parents et enseignants aux dangers et risques potentiels des nouveaux médias: > Brochure «enter» (anciennement «SchoolNetGuide») consacrée à la protection de la jeunesse dans les médias: éditée à 200 000 exemplaires en allemand, français et italien, cette publication est fournie gratuitement. > Cours sur la protection de la jeunesse dans le cadre du programme de formation Help Point: l'offre a été optimisée en 2010. Quelque 2 500 formations ont été dispensées aux parents lors de cours du soir, ou à l'occasion de formations continues destinées aux enseignants. > Etude JAMES – Jeunes, activités, médias – enquête Suisse: réalisée conjointement par Swisscom et la Haute école des sciences appliquées de Zurich (Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften, ZHAW), cette étude comble une lacune en matière de recherche en Suisse. L'étude JAMES révèle qu'Internet et le téléphone portable se muent de plus en plus en instruments d'information et de communication mais aussi en outils d'apprentissage. Elle aborde également les questions liées à une mauvaise utilisation des médias. Elle met par ailleurs en évidence de fortes disparités entre les régions linguistiques. Les résultats influeront sur les stratégies des différents acteurs, apportant ainsi une contribution essentielle à la promotion de la compétence en matière de médias. Internet à l'école – Service aux écoles Depuis 2001, Swisscom connecte gratuitement à Internet toutes les écoles primaires et secondaires du pays. Fin 2010, plus de 97% des écoles étaient raccordées aux réseaux de formation cantonaux. Swisscom a poursuivi l'initiative «Internet à l'école» alors que le partenariat conclu avec la Confédération a officiellement pris fin en 2007. A l'avenir également, elle entend proposer des offres répondant aux besoins quotidiens des écoles. En 2010, Swisscom a développé les projets suivants: Swisscom a étendu son offre aux écoles enfantines, répondant ainsi à un besoin exprimé par les directions cantonales de l'instruction publique. Concrètement, le nombre des raccordements dans le cadre de l'initiative va quasiment tripler dans les prochaines années. Les écoles qui ont besoin d'une connexion Internet performante – grandes écoles ou établissements utilisant beaucoup Internet – bénéficient désormais gratuitement d'un débit allant jusqu'à 50 Mbit/s.
PA3	Stratégies et mesures visant à garantir la disponibilité et la fiabilité des produits et des services	˜	P. 89 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Produits et services durables – Responsabilité des produits Protection des données Bien souvent, les enfants et les adolescents qui utilisent des plateformes communautaires ne mesurent pas la portée de leurs actes lorsqu'ils mettent à disposition des informations d'ordre privé ou relevant de leur intimité. A ce titre, la notion de sphère privée joue un rôle primordial en matière d'informations sur la protection de la jeunesse dans les médias. Protection des clients La marge de manœuvre de Swisscom est d'autant plus grande lorsque Swisscom se profile comme un partenaire important pour le producteur: c'est ainsi que l'entreprise a mis au point le mode Ecomode plus avec les fabricants de téléphones sans fil. Swisscom joue un rôle tout aussi actif dans l'amélioration de l'efficacité énergétique des routeurs Centro. La convivialité de la facture électronique et de l'Espace clients en ligne fait l'objet d'une optimisation permanente. Swisscom s'attache à entretenir le dialogue avec les différents acteurs impliqués dans les technologies radio, l'environnement et la santé. Elle informe sur les mesures préventives visant à réduire les immissions dans le cadre de l'utilisation des technologies de télécommunication sans fil. Voir PR1



			Voir Sécurité des produits Sécurité des produits chez Swisscom
PA4	Région de diffusion et parts de marché des produits et des services	˜	S. 20 Rapport financier – Environnement, stratégie et organisation – Conditions-cadres – Développement du marché des télécommunications Voir 2.7
PA5	Nombre et types de produits et de services mis à la disposition des personnes à faible revenu et des personnes sans revenu	ž	P. 93 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Engagement social et culturel– Accès pour tous Swisscom soutient les personnes disposant de moyens financiers limités en élaborant des offres spécifiques. Elle propose ainsi aux jeunes de moins de 26 ans un plan tarifaire avantageux. Pour les moins de 18 ans, les abonnements de ce plan tarifaire sont par ailleurs assortis d'une limite de crédit. Les personnes âgées n'utilisent pas les nouvelles technologies de manière aussi intensive que les jeunes. Swisscom a élaboré des abonnements assortis de modèles tarifaires adaptés à cette réalité: les redevances de base sont peu élevées et les frais sont facturés uniquement si le service est utilisé.
PA6	Programmes et mesures visant la mise à disposition et l'obtention des services dans les situations d'urgence	˜	P. 74 Rapport financier –Risques – Risques spécifiques à la branche– Interruption des activités (Business Continuity Standard) Les activités de Swisscom dépendent dans une large mesure des infrastructures techniques telles que les réseaux de communication et les plateformes informatiques. Une interruption majeure des activités représente à la fois un risque financier et un risque de réputation. Dans ces domaines, des cas de force majeure, des défaillances humaines, des pannes matérielles et logicielles ou des actes criminels imputables à des tiers (p. ex. au moyen de virus informatiques) pourraient occasionner des dommages ou entraîner des interruptions de l'exploitation. En outre, l'image de qualité, la fidélité de la clientèle mais aussi la réalisation d'objectifs financiers pourraient ainsi être mises en péril. Pour réduire ce risque, Swisscom a élaboré une norme intitulée Business Continuity Standard, qui a été appliquée dans les sociétés du groupe. Un programme de Business Continuity Management garantit que l'ensemble des infrastructures importantes, systèmes informatiques et processus clés sont, d'une part, répertoriés sur la base d'une approche appropriée et, d'autre part, couverts par des plans d'urgence. Le vieillissement accéléré des infrastructures, induit par l'évolution des technologies, constitue également un risque pour Swisscom. L'adaptation permanente des systèmes existants et l'intégration de nouveaux systèmes complexifient fortement l'environnement informatique de Swisscom: une harmonisation lacunaire pourrait empêcher l'entreprise d'améliorer sa compétitivité et de tirer profit de potentiels de réduction des coûts.
	Accès aux contenus		
PA7	Stratégies et mesures visant à garantir la prise en compte des aspects relatifs aux droits de l'homme dans l'accès et l'utilisation des produits et services de télécommunication	Ø	Non pertinent pour le périmètre du rapport de développement durable, limité aux filiales suisses de Swisscom
	Relations avec la clientèle		
PA8	Stratégies et mesures relatives à la communication grand public de thèmes portant sur les CEM	˜	Lien: Swisscom - Voilà Swisscom - Rayonnement et santé
PA9	Investissements dans des activités de recherche portant sur les champs électromagnétiques	ž	Voir wInnovation - Forschung - Test Labs (en allemand) Voir Recherche controle mesures valeurs limites P. 210 Comptes annuels – Notes aux comptes consolidés du groupe –36 Recherche et développement Des charges de CHF 28 millions pour 2010 (CHF 27 millions un an auparavant) ont été comptabilisées pour la recherche et le développement.



PA10	Initiatives permettant de garantir la transparence en termes de frais et de tarifs	˜	Swisscom publie sa structure tarifaire et propose en plus des offres de conseils pour optimiser les tarifs personnels Lien: Offres et tarifs
PA11	Initiatives portant sur le conseil à la clientèle pour une utilisation des produits responsable, efficace et écologique	˜	P. 87 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Produits et services durables Voir EN26
	Applications techniques		
	Efficacité des ressources		
TA1	Exemples relatifs à l'efficacité des ressources des produits et services de télécommunication	˜	P. 87 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Produits et services durables - Produits respectueux de l'environnement Voir EN26
TA2	Exemples relatifs au remplacement d'objets physiques par la télécommunication	˜	P. 87 Rapport financier – Responsabilité d'entreprise– Produits et services durables - Produits respectueux de l'environnement Voir EN26
TA3	Modifications des habitudes de la clientèle grâce à l'utilisation des produits et services susmentionnés	™	Réduction des émissions de CO_2: celle-ci n'est pas enregistrée par Swisscom auprès de ses clients. Swisscom n'a effectué aucune analyse supplémentaire
TA4	Impacts de l'utilisation des produits et services susmentionnés et enseignements tirés pour le développement futur	™	Réduction des émissions de CO_2: celle-ci n'est pas enregistrée par Swisscom auprès de ses clients. Swisscom n'a effectué aucune analyse supplémentaire
TA5	Pratiques relatives aux droits d'auteur	˜	Le traitement des droits d'auteur est défini dans la convention collective de travail. Les collaborateurs cèdent à Swisscom tous les droits d'auteur et droits de propriété intellectuelle similaires dont ils jouissent, ce dès la naissance de ces droits, en particulier les droits sur des logiciels et sur des dessins et modèles industriels, y compris les droits partiels, dans la mesure où ces droits sont nés en relation avec l'accomplissement de leurs tâches. Cette disposition s'applique à tous les ouvrages qu'ils ont développés seuls ou en collaboration avec d'autres pendant leur emploi chez Swisscom. Si elle n'est pas intéressée par les droits qu'elle a ainsi acquis, Swisscom doit en céder l'utilisation ou l'exploitation au collaborateur par contrat.